BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan KA di desa Kemijen, Jum'at tanggal 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. L.A.J Baron Sloet van den Beele. Pembangunan diprakarsai oleh Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (26 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 KA antara Kemijen - Tanggung, yang kemudian pada tanggal 10 Februari 1870 dapat menghubungkan kota Semarang - Surakarta (110 Km), akhirnya mendorong minat investor untuk membangun jalan KA di daerah lainnya. Tidak mengherankan, bila pertumbuhan panjang jalan rel antara 1864 - 1900 tumbuh de-ngan pesat. Bila 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 KA juga dilakukan di Aceh (1874), Sumatera Utara (1886), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914), bahkan tahun 1922 di Sulawasi juga telah dibangun jalan KA sepanjang 47 Km antara Makasar-Takalar, yang pengoperasiannya dilakukan tanggal 1 Juli 1923, sisanya

Ujungpandang - Maros belum sempat diselesaikan. Sedangkan di Kalimantan, meskipun belum sempat dibangun, studi jalan KA Pontianak - Sambas (220 Km) sudah diselesaikan. Demikian juga di pulau Bali dan Lombok, pernah dilakukan studi pembangunan jalan KA.

Sampai dengan tahun 1939, panjang jalan KA di Indonesia mencapai 6.811 Km. Tetapi, pada tahun 1950 panjangnya berkurang menjadi 5.910 km, kurang Iebih 901 Km raib, yang diperkirakan karena dibongkar semasa pendudukan Jepang dan diangkut ke Burma untuk pembangunan jalan KA di sana.

Jenis jalan rel KA di Indonesia semula 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 473 Km, sedangkan jalan KA yang dibangun semasa pendudukan Jepang adalah 83 km antara Bayah - Cikara dan 220 Km antara Muaro - Pekanbaru. Ironisnya, dengan teknologi yang seadanya, jalan KA Muaro - Pekanbaru diprogramkan selesai pembangunannya selama 15 bulan yang mempekerjakan 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.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklamirkan pada tanggal 17 Agustus 1945, karyawan KA yang tergabung dalam Angkatan Moeda Kereta Api (AMKA) mengambil alih kekuasa-an perkeretaapian dari pihak Jepang. Peristiwa bersejarah tersebut terjadi pada tanggal 28 September 1945. Pembacaan

pernyataan sikap oleh Ismangil dan sejumlah anggota AMKA lainnya, menegaskan bahwa mulai tanggal 28 September 1945 kekuasaan perkereta apian berada di tangan bangsa Indonesia. Orang Jepang tidak diperbolehkan campur tangan lagi urusan perkeretaapian di Indonesia. Inilah yang melandasi ditetapkannya 28 September 1945 sebagai Hari Kereta Api di Indonesia, serta dibentuknya Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI). Kemudian berturut berubah menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA), Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka), dan sekarang PT Kereta Api Indonesia. PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang menaungi jasa pelayanan transportasi kereta api baik itu melayani jasa angkutan penumpang ataupun barang.

PT Kereta Api Indonesia merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang melayani jasa angkutan kereta api. Pada 2007, DPR mengesahan revisi UU No. 13/1992 yang menekankan bahwa insvestor swasta dan pemerintah daerah mendapat kesempatan untuk mengelola jasa transportasi kereta api di Indonesia. Pemberlakuan Undang-undang Perkeretaapian No, 23/2007 secara hukum mengakhiri praktik monopoli PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mengoperasikan transportasi kereta api di Indonesia.

Tabel 3.1

Sejarah Bentuk Perusahaan Beserta Logonya

Tahun	Status	Logo
1864	Pertama kali dibangun Jalan Rel sepanjang 26 km antara Kemijen Tanggung oleh Pemerintah Hindia Belanda	
1864-1945	Staat Spoorwegen (SS), Verenigde Spoowegenbedriffj (VS) Deli Spoowegen Maatscappij (DSM)	
1945-1950	DKA (Djawatan Kereta Api)	
1950-1963	DKA – RI (Djawatan Kereta Api Republik Indonesia)	
1963-1971	PNKA (Perusahaan Negara Kereta Api)	
1971-1991	PJKA (Perusahaan Jawatan Kereta Api)	
1991-1998	PERUMKA (Perusahaan Umum Kereta Api)	

1998-2010	PT Kereta Api (Persero)	
Sejak Mei 2010	PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)	

Sumber : Arsip PT Kereta Api Indonesia (Persero), 2013

3.1.2 Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia (Persero)

PT Kereta Api Indonesia (Persero) mempunyai beberapa visi dan misi diantaranya adalah sebagai berikut :

Visi

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

Misi

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholder* dan kelestarian lingkungan berdasarkan empat pilar utama: Keselamatan, Ketepatan Waktu, Pelayanan, dan Kenyamanan

3.1.3 Budaya Perusahaan

3.1.3.1 Lima Nilai Utama di PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Ada 5 nilai utama di dalam PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang merupakan budaya perusahaan, diantaranya adalah :

1. 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.

2. Profesional

   Kami insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, mampu menguasai untuk menggunakan, mengembangkan, membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.

3. Keselamatan

   Kami insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki sifat tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan ataumenciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi resiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian.

4. Inovasi

   Kami insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) selalu menumbuh

kembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan dan menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi *stakeholder.*

5. 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 A*ccountability* (Tanggung jawab).

3.1.3.2 Logo Baru dan Slogan PT Kereta Api Indonesia (Persero)

PT Kereta Api Indonesia (Persero) telah melakukan beberapa kali pergantian logo dalam keberadaannya selama ini. Dari mulai saat PT Kereta Api Indonesia (Persero) dahulu bernama DKA (Djawatan Kereta Api) sampai saat ini PT Kereta Api Indonesia (Persero) telah melakukan pergantian logo sebanyak 4 kali. Dan gambar di bawah ini merupakan logo terbaru PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang diresmikan tepat pada saat ulang tahun perusahaan yang ke 66, 28 September 2011 lalu.

Gambar 3.1

Logo Baru PT Kereta Api Indonesia (Persero)



- 3 garis melengkung melambangkan gerakan yang dinamis PT KAI 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 KAI 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 di semua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesat).

Selain logo baru tersebut adapula slogan PT Kereta Api Indonesia (Persero) yaitu "**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.

3.1.3.3 Perbedaan Logo Lama dan Logo Baru PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Berikut adalah perbandingan logo lama dan logo baru dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) :



Logo lama PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah logo dengan warna orange berupa gambar mirip dengan angka 2, dengan kemiringan 70 derajat dan warna dasar putih yang menampakkan bagian depan kereta api kecepatan tinggi dengan arah yang saling berlawanan. Gambar lambang ini menyiratkan sifat etgas, pasti, tajam, gerak horisontal, juga bolak balik. Dua garis lurus dengan ujung lengkung meruncing, dengan arah berlawanan, selain menggambarkan arah bolak-

balik perjalanan kereta api, juga melambangkan pelayanan (memberi dan menerima).

Gaya gambar pada logo PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang lama terlihat lugas, langsung, tajam, teknis, selaras dengan staf teknis kereta api. Ujung garis tajam tapi melengkung untuk menyiratkan arah/kecepatan (aerodinamis), tetapi cenderung agak tumpul melengkung, tidak terlampau tajam, agar memberi kesan aman (sesuatu bentuk yang terlampau runcing lebih memberi kesan ancaman, rasa sakit dan agresivitas, asosiatif kepada senjata tajam, duri dan semacamnya. Sementara sifat dari gambarnya terlihat lebih lugas, obyektif, rasional karena bentuk geometrisnya yang dominan dan bersifat maskulin. Kesan sangat modern, teknis, jelas terlihat.

Dari perbedaan makna dalam logo PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang lama dan yang baru, terlihat bahwa PT Kereta Api Indonesia (Persero) menunjukkan bahwa PT Kereta Api Indonesia (Persero) ingin bertransformasi menjadi perusahaan yang mandiri. PT Kereta Api Indonesia (Persero) akan bergerak lebih dinamis. Berbeda dengan makna pada logo yang lama, yang menunjukkan kesan teknis. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan logo PT Kereta Api Indonesia (Persero) memberikan efek yang positif, di mana PT Kereta Api Indonesia (Persero) memberikan citra yang lebih segar.

Transformasi PT KAI menjadi perusahaan yang mandiri dengan tidak melulu mengandalkan subsidi APBN untuk pembangunan infrastrukturnya dan meningkatkan pelayanannya, terlihat pada makna logo yang kedua. Di mana PT KAI menekankan kepuasan pelanggan pada logonya. Hal ini menunjukkan bahwa

dengan mendesain ulang logonya, PT KAI menunjukkan bahwa mereka berada dalam jalan yang konstan menuju kemajuan dan hal inilah yang menjadi alasan mengapa PT KAI memilih untuk memiliki wajah baru untuk perusahaannya. Hal ini meningkatkan posisi di portofolio bisnis dan menarik lebih banyak pembeli.

Dalam logo baru PT KAI pada makna yang ketiga, terlihat terdapat penekanan dalam hal inovasi. Hal ini membantu PT KAI menunjukkan citra baru sebagai perusahaan yang berfikir ke depan dan mengambil langkah besar dan menghasilkan visi baru dari berbagai kemungkinan.

Dengan perubahan logo, PT KAI memberikan harapan yang optimis pada pelanggannya. PT KAI menunjukkan perubahan citra. Perubahan logo membantu PT KAI dalam merubah persepsi pelanggannya saat ini. Perubahan logo seiring dengan perubahan identitas perusahaan dengan tujuan menunjukkan transformasi yang dilakukan oleh PT KAI merupakan sebuah langkah yang memang diperlukan.

Meskipun perubahan logo akan menghabiskan dana yang tidak sedikit, namun perubahan logo dapat membantu PT KAI untuk menanamkan rasa kepercayaan dan rasa optimis yang baru pada pelanggannya saat ini dan pada calon pelanggan. Dengan perubahan logo, positioning brand PT KAI pun akan berubah di benak konsumen. Perubahan logo ini juga menjadi refleksi bisnis dan fokus perusahaan yang baru.[13]

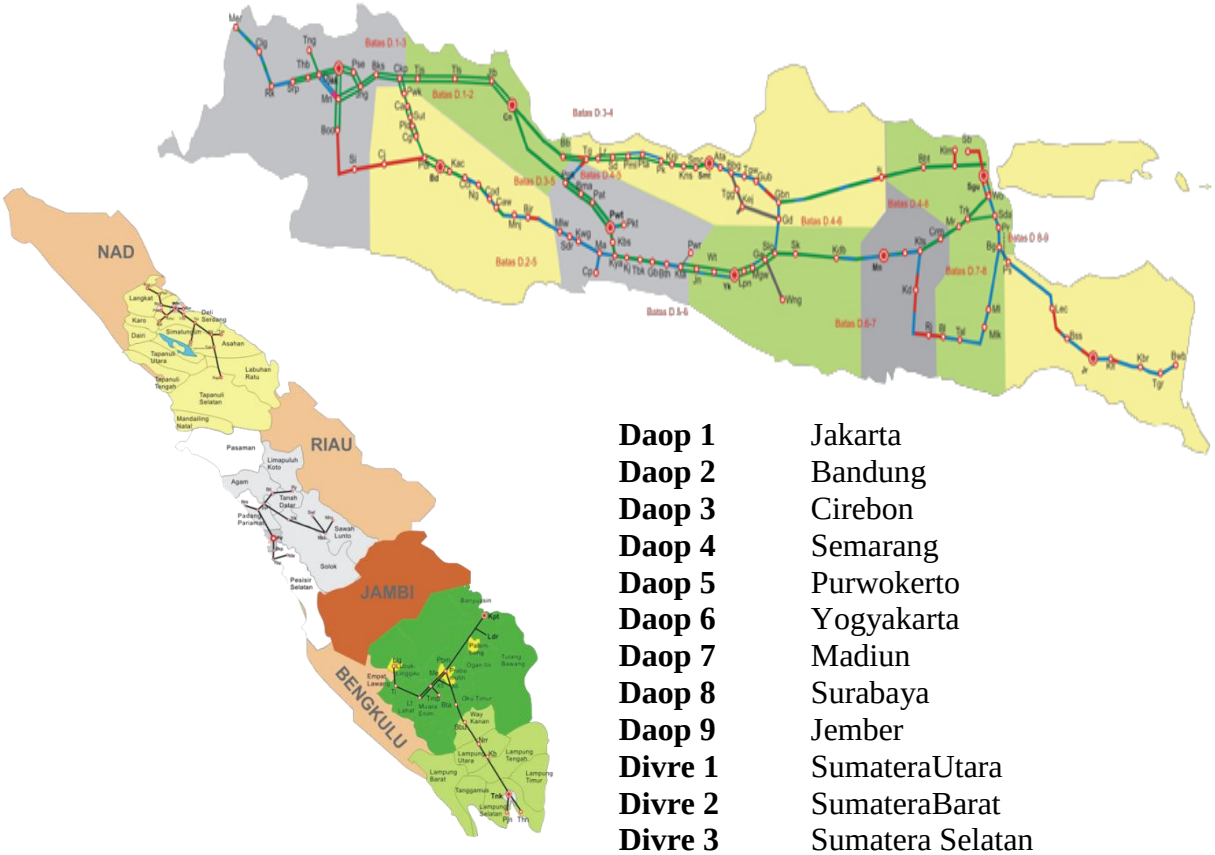
---

[13] http://simplestudio.wordpress.com/2012/12/26/perubahan-logo-pt-kereta-api-indonesia/ 22/08/2013. 13.56

3.1.4 Daerah Operasi PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Gambar 3.2

Daerah Operasional PT Kereta Api Indonesia (Persero)



Daop 1	Jakarta
Daop 2	Bandung
Daop 3	Cirebon
Daop 4	Semarang
Daop 5	Purwokerto
Daop 6	Yogyakarta
Daop 7	Madiun
Daop 8	Surabaya
Daop 9	Jember
Divre 1	SumateraUtara
Divre 2	SumateraBarat
Divre 3	Sumatera Selatan

Sumber : Arsip PT Kereta Api Indonesia (Persero), 2013

1. Jumlah sarana dan prasarana :

   Panjang rel : 5.910 km

   Jumlah stasiun : 563

   Jumlah lokomotif : 343

   Jumlah krd : 100

   Jumlah krl : 432

   Jumlah kereta : 1.363

Jumlah gerbong : 3.794

3.1.5 Bisnis PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Berikut adalah beberapa bisnis yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) :

1. Bisnis angkutan penumpang
    - Kelas Eksekutif
    - Kelas Bisnis
    - Kelas Ekonomi AC
    - Kelas Ekonomi
    - Kereta *Commuter*
2. Bisnis angkutan barang
    - Batu Bara
    - Peti Kemas
    - BBM
    - Semen
    - Curah dan Perkebunan
    - Barang Hantaran Paket
    - Dll.
3. Bisnis non angkutan
    - Optimalisasi Aset
    - Sewa menyewa

      - Sewa Sarana

      - Sewa Lahan Parkir

- Sewa Gudang
- Sewa Mess & Wisma
- Sewa Bangunan

- Periklanan
- Wisata Sejarah
- Dll.

3.1.6 Anak Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Selain sebagai suatu perusahaan besar dalam bidang angkutan transportasi darat, PT Kereta Api Indonesia (Persero) mempunyai beberapa anak perusahaan untuk lebih mengembangkan bisnisnya dalam perkembangan bisnis di Indonesia. Berikut ini adalah beberapa perusahaan yang merupakan anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) :

1. PT. Restorasi Multi Usaha

   PT. Reska Multi Usaha adalah Anak Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang bidang usahanya adalah restoran kereta api serta pendukung lainnya.

2. PT. Railink

   PT. Railink merupakan perusahaan patungan *(Joint Venture Company)* antara PT. Kereta Api (Persero) dan PT. Angkasa Pura II (Persero) dengan komposisi kepemilikan saham 60 % PT KA dan 40 % PT. AP II. Kegiatan usaha yang dijalaninya yaitu, Pengoperasian, pengelolaan dan pengusahaan kereta api Bandara; Pengembangan dan pengelolaan stasiun kereta api di Bandara dan di pusat kota

3. PT. KA Property Management

   PT. KA Property Management adalah anak perusahaan PT. KAI yang memiliki bidang usaha yaitu, Menjalankan usaha di bidang perencanaan,pengawasan, pembangunan properti

4. PT KAI Commuter Jabodetabek

   Pembentukan anak perusahaan ini berawal dari keinginan para stakeholdernya untuk lebih fokus dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan menjadi bagian dari solusi permasalahan transportasi perkotaan yang semakin kompleks. Tugas pokok perusahaan yang baru ini adalah menyelenggarakan pengusahaan pelayanan jasa angkutan kereta api komuter dengan menggunakan sarana Kereta Rel Listrik di wilayah Jabodetabek di bidang usaha non angkutan penumpang.

5. PT. KA Logistik

   Pt. Kereta api logistik (kalog) adalah anak perusahaan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang melakukan usaha dibidang layanan distribusi logistik berbasis kereta api, dengan kemasan bisnis *door to door service*

6. PT. KA Pariwisata

   PT KA Pariwisata atau disingkat PT KA Wisata, berkedudukan dan berkantor pusat di Jakarta Pusat. Maksud dan tujuan Perseroan adalah menyediakan barang atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat di pasar dalam wilayah Indonesia di bidang pariwisata kereta api, dan kegiatan usaha yang mendukung pariwisata kereta api dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

3.1.7 Susunan Komisaris PT Kereta Api Indonesia (Persero)

IMAN HARYATNA

Komisaris Utama



ASHWIN SASONGKO S

Komisaris



YAHYA OMBARA

Komisaris



HERRY BAKTI

Komisaris



ABI KUSNO

Komisaris



UMIYATUN HAYATI T

Komisaris



MARTINUS SUWASONO

Komisaris



3.1.8 Susunan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Berikut ini merupakan susunan direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero)

:

IGNASIUS JONAN
Direktur Utama



SULISTYO WIMBO
Direktur Komersial



A. HERLIANTO
Direktur Operasi



CANDRA PURNAMA
Direktur Pengelolaan Prasarana



RONO PRADIPTO
Direktur Pengelolaan Sarana



BAMBANG IRAWAN
Direktur Keselamatan



M. KUNCORO
Direktur SDM dan IT



JOKO MARGONO
Direktur Pengembangan Usaha



JUDARSO WIDYONO
Direktur Pengelolaan Aset



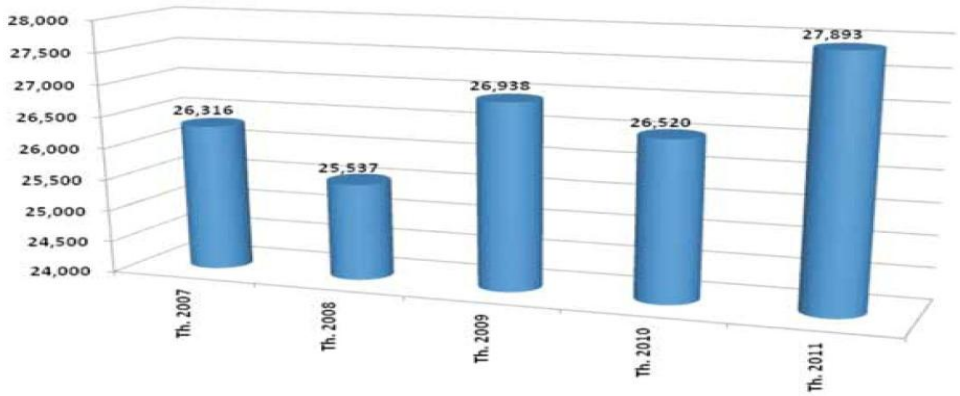
KURNIADI ATMOSASMITO
Direktur Keuangan



Adapun jumlah sumber daya manusia (SDM) yang ada di PT Kereta Api Indonesia (Persero) tahun 2007-2011 adalah sebagai berikut :

Gambar 3.3

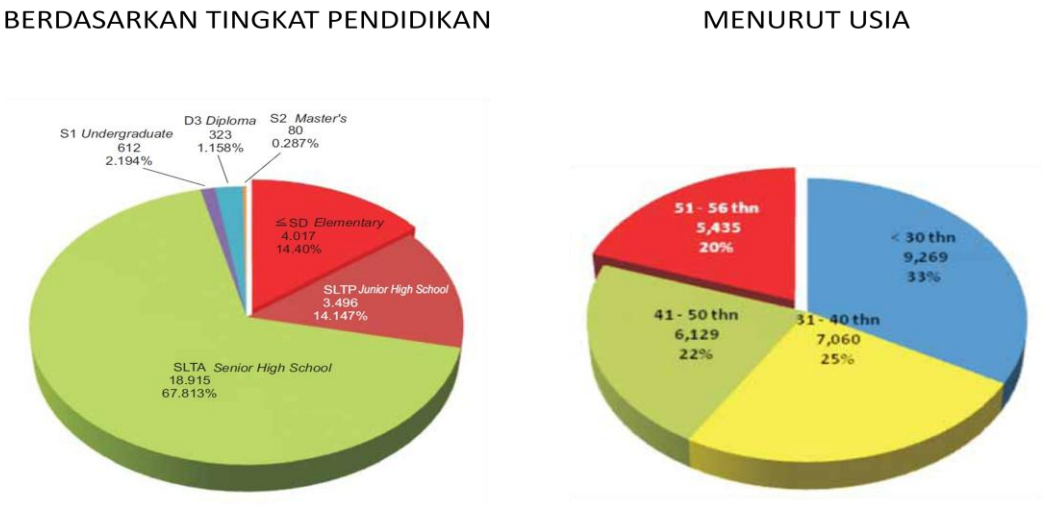
Jumlah Grafik SDM PT Kereta Api Indonesia (Persero) Tahun 2007-2011



Sumber : Arsip PT Kereta Api Indonesia (Persero), 2013

Gambar 3.4

Gambar Diagram Demografi Pegawai PT Kereta Api Indonesia (Persero) Tahun 2011



Sumber : Arsip PT Kereta Api Indonesia (Persero, 2013

3.1.9 Strategi Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Dalam setiap perusahaan perlu adanya sebuah strategi perusahaan untuk bisa mencapai tujuan dan harapan perusahaan tersebut. Tanpa adanya strategi perusahaan, suatu perusahaan akan mengalami kesulitan dalam menghadapi segala kendala yang akan dihadapi di dunia perbisnisan saat ini. Oleh karena itu, strategi perusahaan merupakan bagian penting dalam perjalanan sebuah perusahaan yang mencapai kesuksesan. Begitu juga dengan PT Kereta Api Indonesia (Persero), ada beberapa strategi perusahaan yang diterapkan oleh perusahaan ini. Strategi perusahaan itu diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Target Angkutan

   13,6 juta ton angkutan barang di Jawa & 32,9 juta di Sumatera Selatan (mulai thn 2014) 1,2 juta penumpang Jabodetabek perhari (mulai th 2019) ton (khususnya batubara).

2. Pembelian Sarana

   144 lokomotif, 1.200 gerbong KKBW, 1.200 gerbong PPCW (sedang dalam proses) 1.200 unit KRL.

3. Peningkatan Prasarana

   - *Double track* lintas utara dan selatan serta penggantian sinyal mekanik dengan sinyal elektrik (Pemerintah)
   - *Partial double track* dan penambahan stasiun di Sumatera Selatan (PT KAI)
   - Pengembangan jaringan jalan rel di Jabodetabek (PT KAI)

- Pengembangan jaringan jalan rel ke Bandara Kualanamu dan Soekarno - Hatta (PT KAI)

4. Kebutuhan Dana

   15 Triliun Rupiah

5. Jadwal

   - Selesai th 2014 untuk lintas utara & *partial double track di* lintas selatan Jawa selesai th 2017
   - *Partial double track dan penambahan* stasiun di Sumatera Selatan selesai akhir tahun 2013
   - Kedatangan Lok & gerbong selesai tahun 2014

6. Status Saat Ini

   Pembangunan jalan rel di Sumatera Selatan & ke Bandara Kualanamu

   Beberapa inovasi juga diterapkan oleh PT Kereta Api Indonesia dalam strategi perusahaannya untuk memberi kepuasan bagi para konsumen setianya. Beberapa inovasi itu adalah sebagai berikut :

7. Tiket

   - *Contact center* 121
   - *Internet reservation*
   - Pemesanan h-90
   - Stasiun *online*
   - *Railcard* dan *railbox*
   - Pembelian tiket di alfamart, indomaret, gerai fastpay dan kantor pos

- *Tap izy*
- *Drive thru*

8. Stasiun
    - *Free charger* di stasiun
    - Wc gratis di dalam stasiun
    - *Wifi* gratis di stasiun
    - Penerapan sistem *boarding*
    - *Smoking* area
    - *Customer service*
9. Di atas Kereta Api
    - Kapasitas angkut 100%
    - Tiket sesuai identitas
    - *Stop* kontak di atas ka eksekutif
    - Ka ekonomi ac (ka gajahwong, matarmaja, bogowonto)
    - Kereta khusus wanita
    - *Customer service on train*
    - 1 orang *cleaning service* untuk 2 kereta
    - Larangan pedagang asongan dan merokok
    - Peningkatan pengamanan oleh polsuska

3.1.10 Prestasi PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Setelah 67 tahun bertahan di dunia bisnis transportasi Indonesia, tentunya PT Kereta Api Indonesia (Persero) telah meraih berbagai prestasi dididangnya. Beberapa prestasi yang berhasil diraih tersebut adalh sebagai berikut :

- Sertifikasi iso untuk stasiun
- Sertifikasi iso untuk dipo dan balai jasa
- Juara 2 inovasi pelayanan publik bumn terbaik
- Juara 3 ceo bumn inovatif terbaik
- Juara 3 *stategic* dan *tactical marketing* dalam bumn marketing day 2012
- penghargaan komnas pengendalian tembakau
- It *governance* terbaik
- Predikat terpercaya dalam ajang *corporate governance* perception index BUMN 2011
- *Silver winner of contact center operations up to 30 seats* dalam *Indonesian contact center association (icca) award* 2012 (cc 121)
- *Gold* untuk kategori *the best technology innovation below 100 seats* (cc 121)
- *Bronze* untuk kategori *the business contribution below 100 seats* (cc 121)
- *The best of state own enterprise inhouse magazine inma* 2012 (majalah rel)
- Juara 2 kategori *percussion battle* dalam *event* Hong Kong *international youth marching band competition 2012 (locomotive marching band)*
- Juara 3 lomba *marathon standard chartered* Bank Kuala Lumpur 2012 (unik setyorini)
- Juara 1 sepakbola liga perhubungan 2011
- Dll.

3.2 Metode Penelitian

Dalam metode penelitian ini, peneliti memaparkan mengenai desain penelitian, teknik pengumpulan data, teknik penetuan informan, teknik analisa data, uji keabsahan data, dan lokasi dan waktu penelitian berkenaan dengan penelitian yang dilakukan

3.2.1 Desain Penelitian

Dalam buku Studi Kasus Desain dan Metode karya Robert K Yin dikatakan bahwa salah satu metode penelitian ilmu-ilmu sosial adalah studi kasus. Secara umum, studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan *how* atau *why*, peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki, dan bilamana fokus penelitian terletak pada fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata.

Sementara itu, di dalam buku Metode Penelitian Ilmu Sosial, Dr. Muhammad Idrus mengutip definisi studi kasus dari beberapa ahli, seperti. :

> Bogdan (1990) mendefinisikan studi kasus sebagai kajian yang rinci atas suatu latar atau peristiwa tertentu. Robson (1993) lebih memosisikan studi kasus sebagai suatu strategi untuk melakukan penelitian. Ary (1982) menyatakan bahwa studi kasus adalah suatu penyelidikan itensif tentang seorang individu, namun studi kasus terkadang dapat juga dipergunakan untuk menyelidiki unit sosial yang kecil seperti keluarga, sekolah, kelompok-kelompok "geng" anak muda.(Idrus, 2009 : 57)

Sebagai suatu upaya penelitian, studi kasus dapat memberi nilai tambah pada pengetahuan kita secara unik tentang fenomena individual, organisasi, sosial dan politik

Masih di dalam buku Robert K Yin, penelitian studi kasus juga dibedakan menjadi tiga, yakni :

1. Studi Kasus Eksplanatoris

   Pertanyaan-pertanyaan "bagaimana" dan "mengapa" pada dasarnya lebih eksplanatoris dan lebih mengarah ke penggunaan strategi-strategi studi kasus, historis, dan eksperimen.

2. Studi Kasus Eksploratoris

   Pertanyaan-pertanyaan penelitian berfokus pada pertanyaan "apakah", merupakan pertanyaan eksploratoris.

3. Studi Kasus Deskriftif

   Pertanyaan-pertanyaan "siapakah" dan "di manakah" tampaknya lebih sesuai untuk strategi survei atau analisis rekaman-rekaman arsip. Strategi-strategi ini meguntungkan bilamana tujuan penelitiannya adalah mendeskripsikan kejadian atau kelaziman suatu fenomena atau jika berkenaan dengan memprediksi hasil-hasil tertentu. (Yin, 1996 : 8)

Bila dilihat dari perbedaan studi kasus, seperti yang diungkapkan oleh Robert K Yin di atas, peneliti beramsumsi bahwa penelitian ini menggunakan studi kasus eksplanatoris. Karena ddalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk mengetahui bagaimana perubahan identitas di PT Kereta Api Indonesia itu bisa terjadi dan mengapa itu dilakukan. Dimana setiap studi kasus eksplanatoris, biasanya terdapat pertanyaan penelitian bagaimana dan mengapa, yang pada dasarnya bila terdapat pertanyaan seperti itu, akan mengarah kepada studi kasus eksplanatoris. Ini disebabkan karena pertanyaan-pertanyaan seperti ini berkenaan

dengan kaitan-kaitan operasional yang menuntut pelacakan waktu tersendiri, dan bukan sekedar frekuensi atau kemunculan.

Secara ringkasnya yang membedakan metode studi kasus dengan metode penelitian kualitatif lainnya adalah kedalaman analisisnya pada kasus yang lebih spesifik. Pendekatan triangulasi juga digunakan untuk menguji keabsahan data dan menemukan kebenaran objektif sesungguhnya. Metode ini sangat tepat untuk menganalisis kejadian tertentu disuatu tempat tertentu dan waktu yang tertentu pula.[14]

Peneliti juga mengaitkan dengan apa yang dikatakan oleh Muhammad Idrus dalam bukunya Metode Penelitian Ilmu Sosial, bahwa pendekatan studi kasus, peneliti akan meneliti satu individu atau unit sosial tertentu secara lebih mendalam. Dengan begitu, peneliti berusaha untuk menemukan semua yang penting yang terkait dengan diri subjek yang diteliti.

Studi kasus dimunculkan peneliti karena keinginannya untuk memecahkan suatu masalah. Sederhana atau kompleksnya satu kasus, lebih banyak bergantung kepada kemampuan peneliti untuk mengidentifikasi informasi-informasi yang penting tentang subjek yang ditelitinya. Dengan demikian, lama atau tidaknya penelitian dengan desain studi kasus ini dilakukan bergantung pada kompleks atau tidaknya masalah yang ditemukan peneliti. Oleh karena itu, penelitian studi kasus harus melakukan pembatasan pada tema-tema spesifik sehingga jika yang diteliti berupa populasi atau fenomena umum, perlu

[14] http://www.menulisproposalpenelitian.com/2011/01/pendekatan-studi-kasus-case-study-dalam.html 07/05/2013 17.00

dibuat subkasus, kemudian mempelajari kasus yang menarik diantara subkasus yang dibuat tersebut untuk selanjutnya secara itensif dan holistik meneliti sub kasus yang dipilih, sambil tidak lupa untuk mengaitkan dengan subkasus lain.

Ada tiga tipe studi kasus yang dikenal, yaitu sebagai berikut :

1. Studi Kasus Intrinsik

   Adapun yang dimaksud dengan studi kasus intristik adalah studi kasus yang menekankan pada pemahaman (*verstehen*) yang mendalam terhadap kasus tunggal yang disebabkan kasus itu menarik. Tujuan desain ini tidak dimaksudkan untuk memahami konstruk abstrak atau fenomena umum yang diharapkan dapat dilakukan generalisasi, melainkan lebih ditekankan pada kepentingan intrinsik, dan menghilangkan generalisasi, serta tidak dimaksudkan untuk membentuk teori baru.

2. Studi Kasus Instrumental

   Studi kasus ini secara spesifik bersebrangan dengan studi kasus intristik. Studi kasus instrumental justru menekankan pada kasus tunggal yang dimaksudkan untuk mendeskripsikan atau menguraikan detail sehingga dapat membentuk satu konstruk ataupun memperbaiki teori.

3. Studi Kasus Kolektif

   Studi Kasus ini sama dengan studi kasus instrumental. Perbedaaannya ialah bahwa studi kasus kolektif lebih tertarik mempelajari kasus secara bersamaan agar dapat meneliti fenomena, populasi, atau kondisi umum. Dengan begitu, studi kasus desain kolektif ini tudak hanya mempelajari satu kasus tertentu saja, tetapi beberapa kasus.(Idrus, 2009 : 58)

Dari ketiga tipe studi kasus tersebut, disini penelitian yang dilakukan lebih mengarah kepada studi kasus intrinsik. Dimana disini, peneliti menentukan kasus tunggal yang dinilai menarik untuk diteliti. Setelah itu, peneliti berusaha untuk lebih memahami secara mendalam tentang kasus tersebut. Dalam memahami kasus itu, peneliti menerapkan sebuah teori atau model komunikasi di di dalam memahami kasus tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, sebagaimana diungkapkan oleh Bogdan dan Taylor yang dikutip Moleong dalam bukunya Metodologi Penelitian Kulaitatif :

> "Metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati". (Moleong, 2007 : 4)

Sejalan dengan definisi tersebut, Kirk dan Miller (1986:9) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang. Moleong (2007:5) juga memaparkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan pendekatan naturalistik untuk mencari dan menemukan pengertian atau pemahaman tentang fenomena dalam suatu latar yang berkonteks khusus. Pengertian ini hanya mempersoalkan dua aspek yaitu pendekatan penelitian yang digunakanadalah naturalistik sedang

upaya dan tujuannya adalah memahami suatu fenomena dala suatu konteks khusus.

Maka penelitian kualitatif selalu mengandalkan adanya suatu kegiatan proses berfikir induktif untuk memahami suatu realitas, peneliti yang terlibat langsung dalam situasi dan latar belakang fenomena yang diteliti serta memusatkan perhatian pada suatu peristiwa sesuai dengan konteks penelitian. Ada pula definisi menurut Williams (1995) bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metof=de alamiah, dan likakykan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Jelas definisi ini memberi gambaran bahwa penelitian kualitatif mengutamakan latar alamiah, metode alamiah, dan dilakukan oleh orsng yang mempunyai perhatian alamiah.

Bagi peneliti kualitatif, satu-satunya realita adalah situasi yang diciptakan oleh individu-individu yang terlibat dalam penelitian. penulis melaporkan fakta di lapangan secara jujur dan mengandalkan pada suara dan penafsiran informan. (Bogdan dan Taylor, 1975:5)

Ini berarti bahwa para peneliti kualitatif mempelajari segala sesuatu di lingkungannya yang alami, mencoba untuk memahami atau menafsirkan fenomena menurut makna-makna yang diberikan kepada fenomena tersebut oleh orang-orang. Penelitian kualitatif meliputi penggunaan dan pengumpulan berbagai bahan empiris yang diteliti penelitian kasus, pengalaman pribadi, introspektif, kisah pekerjaan, wawancara, pengamatan, sejarah, interaksi, dan naskah-naskah

visual-yang menggambarkan momen-momen *problematic* dan pekerjaan sehari-hari serta makna yang ada di dalam pekerjaan individu .

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan data dengan menggunakan metode-metode tertentu. Metode-metode yang akan digunakan dalam penelitian ini, antara lain :

3.2.2.1 Studi Pustaka

Peneliti di sini dalam melakukan penelitian tentu tidak terlepas dari adanya pencarian data dengan menggunakan studi kepustakaan, di sini peneliti menggunakan studi pustaka dengan mencari berbagai data sebagai pendukung dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu dengan menggunakan :

a. 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 di sebut “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.

b. 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.

c. *Internet Searching*

Selain dengan menggunakan referensi buku dan skripsi peneliti terdahulu, disini juga peneliti menggunakan internet searching sebagai bahan tambahan. Internet searching adalah pencarian suatu situs yang akan kita cari sebagai mesin pembantu dalam pencarian situs yang peneliti butuhkan.

3.2.2.2 Studi Lapangan

a. Observasi

Pengamatan yang dilakukan untuk memperoleh data yang nyata dan jelas mengenai kegiatan yang akan diteliti. Bungin (2007:115) mengemukakan beberapa bentuk observasi yang dapat digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu observasi partisipasi, observasi tidak terstruktur dan observasi kelompok tidak terstruktur.

- 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.
- 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.

- Observasi kelompok tidak terstruktur adalah observasi yang dilakukan secara berkelompok terhadap suatu atau beberapa objek sekaligus.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi tidak berstruktur, dimana peneliti mendapatkan sumber datanya dengan cara mengembangkan pengamatannya dalam apa dilakukan *public relations* PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam menjalankan setiap strategi-strategi komunikasinya ke masyarakat.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu (Moleong, 2007:186). Wawancara merupakan suatu proses transmisi data dari seseorang (narasumber/informan) kepada pewawancara sebagai bahan untuk melengkapi bidang yang diteliti oleh si pewawancara. Dalam hal ini Peneliti melakukan wawancara pada *manager Coorporate Image Care* dan *junior manager Coorporate Image Care* PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai informan penelitian dan kepada pihak luar seperti pengguna jasa kereta api sebagai informan kunci sesuai kriteria yang diperlukan.

c. Dokumentasi

Dokumen yang peneliti kumpulkan untuk melakukan penelitian ini yaitu mengenai Strategi Komunikasi *Public Relations* Dalam Melakukan Perubahan Identitas Perusahaan, sebagaimana dikutip bahwa Metode atau teknik pengumpulan data melalui dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial. Dokumen merupakan catatan yang

didalamnya terdapat sebuah peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen tersebut bisa dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya seseorang.

3.2.3 Teknik Penentuan Informan

Seorang Informan adalah seorang pembicara asli yang berbicara dengan mengulang kata-kata, frasa, dan kalimat dalam bahasa atau dialeknya sebagai imitasi dan sumber informasi.(Spradley, 2006 : 36)

> ”Seorang Informan adalah sumber data yang dibutuhkan oleh peneliti dalam sebuah penelitian. Dipilih guna mendapatkan informasi yang sesuai dengan permasalahan penelitian, dimana terlebih dahulu peneliti menetapkan siapa saja informannya dan kemudian mendelegasikan tugas dibidangnya yang sesuai dengan tema penelitian, berbicara atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan oleh subjek lain (Moleong, 2007 : 90)”

Dalam menentukan informan penelitian yang diambil dari subjek, maka peneliti menggunakan teknik pengambilan informan dengan menggunakan teknik *puposive sampling*. Menurut sugiyono dalam bukunya “*Memahami Penelitian Kualitatif*”,menyebutkan bahwa:

> “Adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Petimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menejelajahi objek/situasi sosial yang diteliti.”(Sugiyono, 2008:54).

Dalam menentukan informan, peneliti mencari kriteria yang memahami masalah yang peneliti hadapi sesuai dengan kapabilitas dalam mencari sumber atau jawaban mengenai Strategi Komunikasi *Public Relations* Dalam Melakukan Perubahan Identitas Perusahaan (Studi Kasus Strategi Komunikasi *Public Relations* PT Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Melakukan Perubahan Identitas Perusahaan), peneliti pada saat ini sudah memperoleh 2 orang staff PT

Kereta Api Indonesia (Persero) yang mempunyai jabatan sebagai *Manager dan Junior Manager Coorporate Image Care* PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang sesuai dengan kriteria yang peneliti butuhkan dan yang mengetahui lebih jauh informasi yang dibutuhkan dalam menyelesaikan masalah penelitian peneliti sebagai pemberi informasi dalam penelitian ini. Berikut daftar nama informan yang akan diteliti :

Tabel 3.2
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Bapak Agus	Manager *Coorporate Image Care* PT Kereta Api Indonesia (Persero)
2.	Bapak Muhibbuddin	Junior Manager *Coorporate Image Care* PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Sumber : Arsip Peneliti, 2013

Informan Kunci

Informan kunci disini, untuk memperjelas dan memperkuat data yang lebih baik dalam informasi yang telah diperoleh. Untuk lebih memperkuat dan mempertegas lagi informasi yang didapat, peneliti mengambil beberapa orang informan yaitu pengguna jasa kereta api dari berbagai kelas kereta dan dari stasiun yang berbeda sebagai informan. Adapun informan kuncinya adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3
Informan Kunci

No	Nama	Keterangan
1.	Anggi Gustiar	Penumpang KRD Patas di Stasiun Bandung
2.	Aero Aziz LP	Penumpang Kereta Api Jarak Jauh Mutiara Selatan di Stasiun Bandung
3.	Asep Robi	Penumpang Kereta Ekonomi di Stasiun Kiaracondong Bandung

Sumber : Arsip Peneliti, 2013

3.2.4 Teknik Analisa Data

Dalam penelitian kualitatif, data yang diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus-menerus sampai datanya jenuh. Analisis data kualitatif menurut Bogdan & Biklen (1982) (dalam buku Metode Penelitian Kualitatif, Moleong, (2007 : 248), adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, meorganisasikan 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.

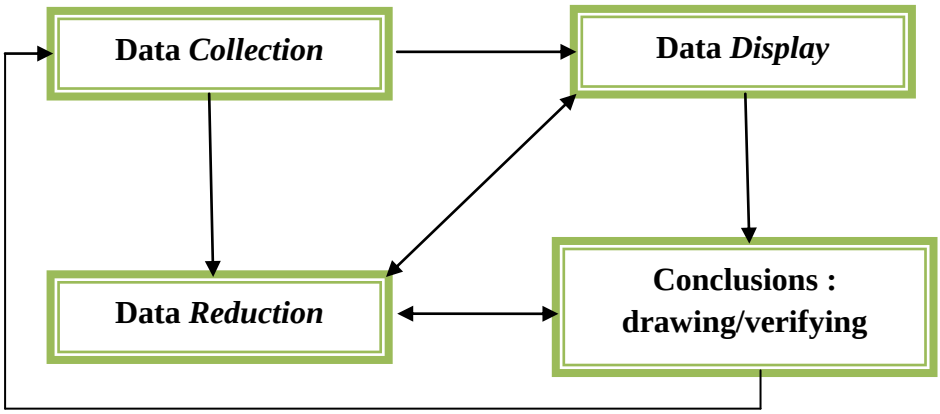
Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sepanjang penelitian berlangsung. Hal ini dilakukan melalui penjabaran dan penganalisisan suatu

kasus. Penelaahan tema-tema yang ada, serta penonjolan-penonjolan pada tema tertentu.

Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification.* Seperti yang digambarakan di bawah ini model komponen-komponen analisis data interaktif.

Gambar 3.5

Komponen-Komponen Analisis data : Model Interaktif



Sumber :Milles dan Huberman (2011: 247)

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

1. Pengumpulan Data (*Data collection)*:

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak kemudian dicatat secara teliti dan rinci dan dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.

2. Reduksi Data (*Data reduction)* **:**

Kategorisasi dan mereduksi data, yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3. Penyajian Data (*Data Display*):

Setelah direduksi, maka langkah selanjutnya adalah men*display*kan data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Miles dan Huberman (1984) menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/verification*):

Selanjutnya setelah penyajian data menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mndukung pada tahap pengumpulan berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

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, peningkatankekuatan dalam penelitian, triangulasi, analisis kasus negatif dengan memberchek.

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pengujian dengan menggunakan cara triangulasi dan memberchek.

1. 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.
2. 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).

3.2.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.6.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di kantor pusat PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Alamat Kantor	:	Jalan Perintis Kemerdekaan No. 1 Bandung 40117
Telepon Kantor	:	(022) 4230031, 4230039, 4230054
Teleks Kantor	:	28263, 28358
Fax Kantor	:	(022) 4203342, Toka 10039
Kotak Pos	:	PO Box 1163 Bandung 40000
Website	:	www.kereta-api.co.id
Email	:	kontak_pelanggan@kereta-api.co.id

3.2.6.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan terhitung mulai bulan Maret sampai Agustus 2013.

Tabel 3.4
Skedul Penelitian

No.	Kegiatan	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.	• **Persiapan**																								
	Pengajuan judul																								
	Acc judul																								
	Persetujuan Pembimbing																								
2.	• **Pelaksanaan Bimbingan**																								
	BAB I dan bimbingan																								
	ACC BAB I																								
	BAB II dan Bimbingan																								
	ACC BAB II																								
	BAB III dan bimbingan																								
	ACC BAB III																								
	Seminar UP																								
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