BAB III
OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian yang peneliti ambil yaitu HumasDa 2 PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung.

3.1.1 Hubungan Masyarakat Daerah (HUMASDA)

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

Tugas Pokok :

a. Membentuk opini publik dengan mengantisipasi pemberitaan-pemberitaan yang beredar dan berkembang di masyarakat.
b. Mengadakan siaran pers dan konferensi pers ketika ada kebijakan baru maupun pemberitaan tentang perkeretaapian.

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

A. Kepala Humas

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

1. Membantu direksi dalam merumuskan kebijakan terutama dalam perumusan kebijakan Di Bidang Kehumasan.
2. Memimpin dan mengkordinasikan kegiatan humas sehingga humas mampu berfungsi sebagai ujung tombak perusahaan dan mampu menjadi alat manajemen dalam citra perusahaan
3. Menentukan garis besar rencana kerja humas
4. Menyampaikan pesan-pesan penerangan dari perusahaan kepada publik baik internal maupun eksternal.
5. Membina hubungan baik dengan publik internal maupun eksternal.

B. Staf Humas

1. Merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan program-program komunikasi dengan publik internal yaitu karyawan dan pemegang saham.
2. Mendistribusikan tabloid pembinaan internal “KONTAK” yang diterbitkan oleh bagian humas pusat PT.Kereta Api (Persero) secara

berkala dan terencana. Tujuannya adalah untuk menyampaikan kebijakan-kebijakan direksi perusahaan kepada seluruh jajaran perusahaan, memberikan bimbingan dan penegetahuan baru bagi seluruh karyawan dan menggalang persatuan dan kesatuan diantara sesama karyawan.

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

3.1.2 Daerah Operasi 2 Bandung

Daerah Operasi II Bandung atau disingkat dengan Daop 2 Bandung atau Daop II BD adalah salah satu daerah operasi perkeretaapian Indonesia, di bawah lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang berada di bawah Direksi PT Kereta Api Indonesia dipimpin oleh seorang Kepala Daerah Operasi (Kadaop) yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direksi PT Kereta Api Indonesia.

Daerah Operasi II Bandung memiliki tiga stasiun besar, di antaranya adalah stasiun Bandung, stasiun Kiaracondong, dan stasiun Tasikmalaya, sedangkan stasiun kereta api kelas menengah di antaranya adalah stasiun Padalarang, stasiun Cipeundeuy, stasiun Ciamis, dan stasiun Banjar. Gudang kereta api berada di stasiun Bandung, sedangkan dipo lokomotif berada tak jauh dari stasiun Bandung.

3.1.3 Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Belanda menjajah Indonesia kurang lebih selama 350 tahun. Pada masa penjajahan Belanda, Indonesia belum memiliki sarana transportasi yang dapat diandalkan. Sedangkan dalam masa penjajahannya di Indonesia, Belanda sangat membutuhkan sarana transportasi dalam menunjang mobilitas kegiatan. Berdasarkan hal inilah dibangunlah sarana perkeretaapian oleh Kolonel Jhr. Van Der Wijk, beliau adalah seorang militer Belanda yang menjadi orang pertama yang mengagaskan 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.

Kehadiran kereta api 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 Maatschappiji (NV.NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Boordes 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 dapay menghubungkan kota Semarang – Surakarta (110 Km), akhirnya mendorong minat investor untuk membangun jalan KA di daerah lainnya. Tidak mengherankan, kalau pertumbuhan panjang jalan rel antara 1864 – 1900 tumbuh dengan pesat. Kalau tahun 1867 baru 25 Km, tahun 1870 menjadi 110 Km, tahun 1880 mencapai 405 Km, tahun 1890 menjadi 1.247 Km dan pada tahun 1900 menjadi 3.338 Km.

Dalam rangka pembentukan 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 20 Mei 1963 dibentuk "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 mengalami perubahan menjadi Perusahaan Umum Kereta Api disingkat Perumka. Sejalan dengan perubahan status ini, kinerja perkeretaapian di Indonesia kian membaik. Kalau pada tahun 1990 PJKA rugi sebanyak Rp. 32,716 Milyar. Tahun kedua turun menjadi Rp. 2,536 Milyar, tahun ketiga Rp. 1,098 Milyar dan untuk pertama kalinya dalam sejarah perkeretaapian Indonesia meraih laba sebesar Rp. 13 juta pada tahun 1993.

3.1.4 Visi, Misi, Maksud 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 strategi pengembangan (Restruksisasi) 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 :

3.1.4.1 Visi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Menjadi Penyedia Jasa Perkeretaapian Terbaik yang Fokus Mpada Pelayanan Pelanggan dan Memenuhi Harapan Skateholders

3.1.4.2 Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Menyelenggarakan Bisnis Perkeretaapian dan Bisnis Usaha Penunjangnya, Menuju 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.

3.1.4.3 Maksud dan Tujuan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

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 melakukan ekspansi baik di pasar domestik maupun internasional di bidang perkeretaapian, yang meliputi usaha pengangkutan orang dan barang denga KA, kegiatan perawatan & pengusahaan perkeretaapian, pengusaan bisnis property secara professional, serta pengusahaan bisnis penunjang prasarana & sarana KA secara efektif untuk kemanfaatan umum.

3.1.5 Slogan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

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.**

3.1.6 Budaya PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Gambar 3.1

Slogan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)



Sumber : Website resmi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

1. **INTEGRITAS**

   Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai kebijakan organisasi dank ode etik perusahaan. Memiliki pemahaman dan keinginan untuk menyelesaikan diri dengan kebijakan dan etik 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 atau menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi resiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian.

4. **INOVASI**

   Kami insane PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) selalu menumbuhkembangkan 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 Accountability (Tanggung jawab).

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

Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero) :

Gambar 3.2

Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)



Sumber : Arsip PT. Kereta Api Indonesia (Persero), 2014

Arti Logo :

- **Garis melengkung** melambangkan gerakan yang dinamis PT. KAI dalam mencapai Visi dan Misinya.
- **2 Garis warna orange** melambangkan proses Pelayanan Prima (Kepuasan Pelanggan) yang ditunjuk 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 dimiliki 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]

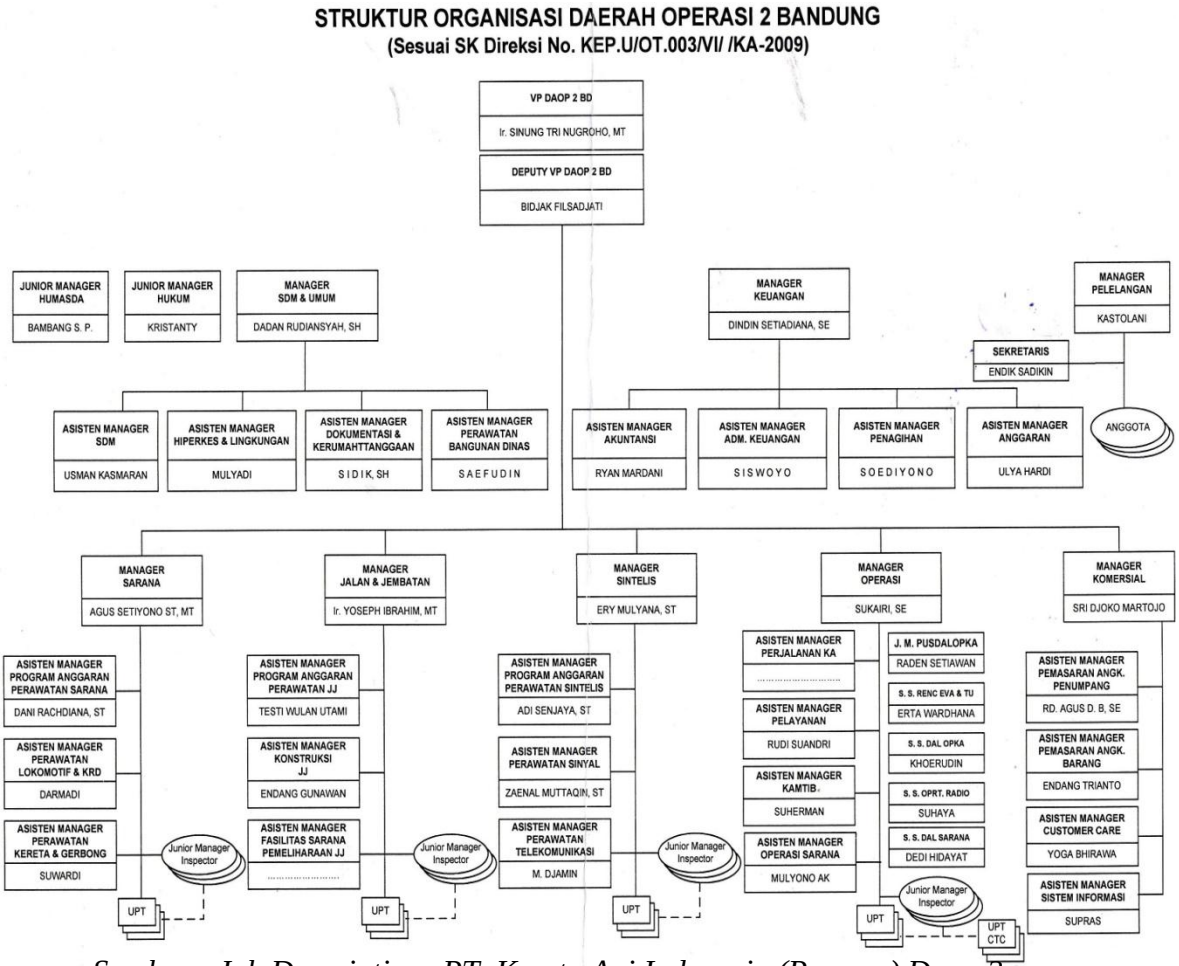
3.1.8 Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mempunyai struktur perusahaan yang terdiri dari beberapa divisi yang secara khusus tersusun dari berbagai

[3] Dikutip https://www.kereta-api.co.id/ Diakses 10-4-2014 pukul 16.19 pm

bagian daerah pengoperasiannya. Perusahaan sehari-hari dipegang oleh suatu manajemen organisasi pemberi wewenang dan bertanggungjawab bergerak vertical ke bawah dengan pendelegasian yang tegas serta bagian-bagian utama langsung berada dibawah seorang pemimpin melalui jenjang hirarki yang ada.

Tabel 3.1
Struktur Organisasi Perusahaan
PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung



Sumber : Job Descriptions PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung 2009

Berdasarkan struktur diatas dapat diketahui bahwa struktur organisasi PT.Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dipimpin oleh seorang Kepala Daerah Operasi 2 Bandung atau disebut sebagai *vice president* tetapi lingkungan karyawan dan staff di lingkungan Daop 2 Bandung biasa menyebutnya dengan istilah Kadaop dan Humasda di pimpin oleh Kepala Humasda (KA Humasda) yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah Operasi 2 Bandung.

3.1.9 Sejarah Sub Direktorat Humas Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Sub direktorat Hubungan Mayarakat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah bagian yang mengurusi hal yang bersifat hubungan massa, baik massa internal maupun massa eksternal. Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) ini dibawahi langsung oleh SEKPER (Sekertaris Perusahaan) PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu hubungan internal dan hubungan eksternal, dimana hubungan internal mengurusi hal yang berhubungan dengan penyuluhan internal dan penerbitan media internal, sedangkan hubunga eksternal mengurusi hal yang berhubungan dengan penyuluhan eksternal, hubungan antar media massa, tata usaha, dan pameran.

Dalam uraian pekerjaan dari Humas PT. KAI adalah menganalisis dan mengidentifikasi permasalahan yang menyangkut opini publik. Sedangkan ringkasan dari pekerjaan Humas PT. KAI adalah memantau segala bentuk perkembangan aspirasi publik, serta merumuskan strategi dan langkah-langkah penanganannya untuk menghindari terbentuknya opini publik yang "*unfavourable*" terhadap perusahaan khususnya pers dan humas antar lembaga.

3.2 Tinjauan Tentang Sosialisasi Tiket *Online* Melalui Aplikasi Yang Tersedia di Blackberry

Kereta Api Indonesia *official mobile application* adalah aplikasi mobile pada smartphone Blackberry (BB) yang sudah didesain oleh tim *information technology* PT.KAI. pemesanan tiket kereta api melalui BB dapat di download pada App World BB Indonesia bernama "Kereta Api Indonesia". Sebelumnya KAI juga pernah memberikan kemudahan kepada masyarakatnya untuk membeli tiket dengan memasuki *website* korporat dan *contact center* 121. Mungkin dengan adanya aplikasi untuk pemesanan tiket yang tersedia di Blackberry menjadi sebuah alasan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) karena banyaknya masyarakat yang menggunakan *smartphone* tersebut. Sehingga masyarakat bisa tertarik dengan kemudahan pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) ini.

Untuk memperkenalkan kepada masyarakat, pihak dari PT. Kereta api harus mensosialisasikannya dengan beberapa cara yaitu bisa dengan proses kegiatan yang dilakukan dan bisa berupa iklan-iklan dalam bentuk yang dapat direncanakan dan dibuat semenarik mungkin oleh pihak PT. KAI. Selain itu dengan sosialisasi, informasi dari PT. KAI mengenai adanya tiket *online* melalui aplikasi yang tersedia di BlackBerry akan dapat diketahui oleh masyarakat dan bisa saja masyarakat tertarik dengan program keluaran terbaru dari PT. KAI.

3.3 Metode Penelitian

3.3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif deskriptif tidak hanya mengemukakan berbagai tindakan yang tampak oleh kasat mata saja, sebagaimana dikatakan Bailey (1982), penelitian kualitatif deskriptif selain mendiskusikan berbagai kasus yang sifatnya umum tentang berbagai hal yang bersifat spesifik yang dicermati dari sudut kemengapaan dan kebagaimanaan, terhadap suatu realitas yang terjadi baik perilaku yang ditemukan lapisan sosial, juga yang tersembunyi dibalik sebuah perilaku yang ditunjukkan.(Mukhtar, 2013:11)

Peneliti menggunakan metode deskriptif, karena penelitian ini bermaksud memaparkan dan menjelaskan bagaimana Proses Humas PT.

Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung dalam mensosialisasikan tiket *online* melalui aplikasi yang tersedia di Blackberry (BB) bagi pelanggannya.

Penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkapkan sebuah fakta empiris secara objektif ilmiah dengan berlandasan pada logika keilmuan, prosedur dan didukung oleh metodologi dan teoritis yang kuat sesuai disiplin keilmuan, prosedur dan didukung oleh metotologi dan teoritis yang kuat sesuai dengan disiplin keilmuan yang ditekuni. Penelitian kualitatif deskriptif dibagi dalam dua hal. *Pertama,* penelitian kualitatif deskriptif "*unmeaning*" hanya untuk memaparkan bagian permukaan dari sebuah realitas empiris.

Penelitian semacam ini menghasilkan laporan-laporan yang hanya bersifat umum dan dangkal, dan banyak digunakan dalam penelitian untuk mengetahui kemajuan pendidikan, suatu pembangunan, prinsipnya hanya menggambarkan secara umum tentang situasi sosial. Penelitian kualitatif deskriptif semacam ini, tidak memerlukan sebuah proses yang *elaborative* atau berdalam-dalam dan melakukan observasi terlibat, karena penelitian ini hanya untuk mendapatkan informasi dan data-data umum yang tidak mendalam. Dengan kata lain, penelitian semacam ini hanya mampu mengungkap aspek keapaan, kebagaimanaan dan keuntungan saja. Sedangkan aspek kemengapaan relatif tidak disentuh oleh peneliti. Penelitian semacam

ini jaranga digunakan dalam dunia akademis tapi dapat digunakan diluar dunia akademis.

Kedua, penelitian deskriptif kualitatif "meaningfull" yakni penelitian deskriptif yang selain mengungkap permukaan luar dari sebuah realitas sosial, tapi juga hingga bagian dalam. Artinya, penelitian ini melakukan elaborasi menelusuri aspek kemengapaan dari sebuah perilaku atau tindakan subjek dalam situasi sosial. Sedangkan aspek keapaan, kebagaimanaan dan keuntukapaan, yang ditelusuri hanyalah pelengkap dari sebuah penelitian. (Mukhtar, 2003:29)

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bisa dilihat dari segi cara teknik atau pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), kuisioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya (Suyrabrata, 2006)

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

3.3.2.1 Studi Pustaka

A. Studi Literatur

Peneliti mencoba mencari beberapa literatur yang ada, yang dapat membantu dalam penelitian ini dengan mencari berbagai infomasi yang tentunya berkaitan dengan yang ada di beberapa karangan buku termasuk dari para ahli dan ilmuan. dengan begitu apa yang didasarkan dari pemikiran para ahli dan ilmuan dapat menjadikan arah kepada peneliti untuk lebih mengembangkan pemikiran-pemikiran tersebut.

B. *Internet Searching*

Sebagai tambahannya, peneliti juga menggunakan sarana *internet searching* untuk mencari literatur yang ada pada jaringan internet tersebut lewat situs-situs pencarian seperti google, yahoo, website dan beberapa situs-situs yang relevan tentu saja dengan masalah yang terkait dalam masalah penelitian.

3.3.2.2 Studi Lapangan

A. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewer*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Maksud mengadakan wawancara, seperti ditegaskan oleh Lincoln dan Guba (1985:266), antara lain : mengkonstruksi mengenai orang, kejadian organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain. (Lexy, 2011:186)

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah ditentukan untuk narasumber dan narasumber bebas untuk merespon atau menjawab pertanyaan yang diajukan sesuai dengan yang diinginkan. Pelaksanaan wawancara dilakukan secara langsung kepada narasumber yang kaitannya dengan Proses Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung dalam mensosialisasikan tiket *online* melalui aplikasi yang tersedia di Blackberry (BB) bagi pelanggannya.

Wawancara ini dilakukan kepada HumasDa 2 PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung mengenai bagaimana Prosesnya dalam mensosialisasikan tiket *online* yang tersedia di Blackberry bagi pelanggannya. Dan mengetahui definisi permasalahan, perencanaan program, aksi dan komunikasi dan evaluasi program dari sosialisasi yang dilakukan oleh HumasDa 2 PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung ini.

B. Observasi

Selain melakukan wawancara, peneliti juga melakukan observasi yaitu dengan melihat dan mengamati individu-individu atau kelompok yang menjadi informan secara langsung.

Observasi adalah pengumpulan data dengan melakukan penelitian secara langsung ke objek penelitian. (Singarimbun, 1976:3)

C. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam

> hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang diteliti.(Nasution, 2003:143)
>
> Yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkip, buku, surat, majalah dan sebagainya.(Suharsimi, 1993:120)

3.3.3 Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian kualitatif sampling ditujukan untuk menjaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber untuk merinci kekhususan yang ada ke dalam ramuan konteks yang unik. Oleh karena itu dalam memilih dan menentukan informan yang dianggap tahu (*key informan*) dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang mantap dan mengetahui masalahnya secara mendalam (Sutopo, 1988:22) informan dalam penelitian ini adalah HumasDa 2 PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung yang akan diwawancara oleh peneliti.

Alasan peneliti memilih informan tersebut dikarenakan HumasDa PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung yang melaksanakan sosialisasi tiket *online* melalui aplikasi yang tersedia di Blackberry. Dengan ini peneliti sangat yakin informan dari HumasDa 2 PT. KAI Bandung ini tepat dijadikan sebagai informan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan mikro peneliti dengan detail.

3.3.3.1 Informan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan teknik *snowball sampling* atau secara berantai dengan meminta informasi pada orang yang telah diwawancarai atau dihubungi sebelumnya, demikian seterusnya (Poerwandari, 1998). Dalam penelitian kualitatif, snowball sampling adalah salah satu metode yang paling umum digunakan (Minichiello, 1995). Melalui teknik snowball subjek atau sampel dipilih berdasarkan rekomendasi orang ke orang yang sesuai dengan penelitian dan kuat untuk diwawancarai (Patton, 2002). Teknik ini melibatkan beberapa informan yang berhubungan dengan peneliti. Nantinya informan ini akan menghubungkan peneliti dengan orang-orang dalam jaringan sosialnya yang cocok dijadikan sebagai narasumber penelitian, demikian seterusnya (Minichielo, 1995). [4]

Berdasarkan penelitian tersebut, subjek dari penelitian ini adalah HumasDa 2 PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung. Pada tahap ini awalnya peneliti melakukan wawancara dengan informan penelitian yaitu Zunerfin, HumasDa 2 PT. KAI Bandung. Setelah itu beliau memberitahukan bahwa yang terlibat dalam sosialisasi ini adalah Asisten HumasDa 2 dan Tim Sosialisasi dari Manager

[4] Dikutip http://www.google.co.id/?gws_rd=cr&ei=NJT-U8T_L8ihugTuv4LQDg#q=pengertian+teknik+snowball+sampling+dalam+penelitian+kualitatif

Komersil. Kedua informan tersebut adalah orang yang tepat untuk diwawancarai karena keduanya mengetahui informasi dan terlibat dalam sosialisasi aplikasi tiket *online*.

Tabel 3.2

Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan
1.	Zunerfin	Manager HumasDa 2 PT. KAI Bandung
2.	Kuswardoyo	Asisten Manager HumasDa 2 PT. KAI Bandung
3.	Y. Wawan Sugiharto	Manager Komersil (Tim Sosialisasi)

Sumber : Peneliti, 2014

3.3.3.2 Informan Pendukung

Untuk memperjelas dan memperkuat data yang lebih baik dan dalam informasi yang diperoleh, terdapatnya informan pendukung yang dijadikan sebagai penjelas, adapun informan pendukung sebagai berikut :

Tabel 3.3

Informan Pendukung

No.	Nama Pelanggan KA	Jabatan
1.	Imas Saodah	Pegawai Negeri Sipil
2.	Ahmad Maulana Gustamas	Mahasiswa (Komunitas Pencinta Kereta Api)

Sumber : Peneliti, 2014

3.3.4 Teknik Analisa Data

Sebagai penunjang dari penelitian perlu adanya data-data untuk setiap penelitian, dari data-data yang terkumpul diolahnya untuk diorganisasikan data tadi tersebut kemudian dijelaskan sesuai dengan maksud dan tujuan dari penelitian ini.

Analisa Data Kualitatif (Bogdan & Biklen, 1982) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskan, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang diceritakan kepada orang lain. (Lexy, 2011:248)

Analisa data kualitatif bersifat induktif, artinya suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh. Dalam buku "Memahami Penelitian Kualitatif" dijelaskan mengenai pengertian analisis data yaitu :

"Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unti, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain." (Sugiyono, 2009:89)

Karena teknik analisis data harus dilakukan oleh peneliti secara interaktif dan terus menerus, maka dalam aktifitasnya peneliti harus melalui beberapa tahap, yaitu :

1. Pengumpulan data

   Tahap ini merupakan tahap awal dalam teknik analisa data dimana peneliti melakukan pengumpulan dan pencarian akan data yang dibutuhkan. Pada tahap ini, peneliti pun dapat melakukan tahap klasifikasi awal yang secara ideal peneliti akan melakukan pengorganisasian, pelacakan, serta pencatatan data yang relevan dan dibutuhkan oleh peneliti.

2. Data Reduksi

   Tahap ini merupakan tahap dimana peneliti melakukan seleksi data setelah peneliti memiliki berbagai data yang telah terkumpul. Selain menseleksi, proses reduksi data pun melalui tahapan-tahapan dimana peneliti harus merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting serta dicari tema dan polanya. Reduksi data dilakukan berpadu pada tujuan yang akan dicapai dalam penelitian tersebut. Dengan

demikian, proses reduksi data bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

3. Data Display

   Data display merupakan tahap kedua dalam teknik analisis data dimana pada tahap ini, data disajikan atau mendisplaykan data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dalam penelitian yang dilakukan peneliti, penyajian data didominasi oleh teks yang bersifat naratif dan didukung oleh data berbentuk bagan.

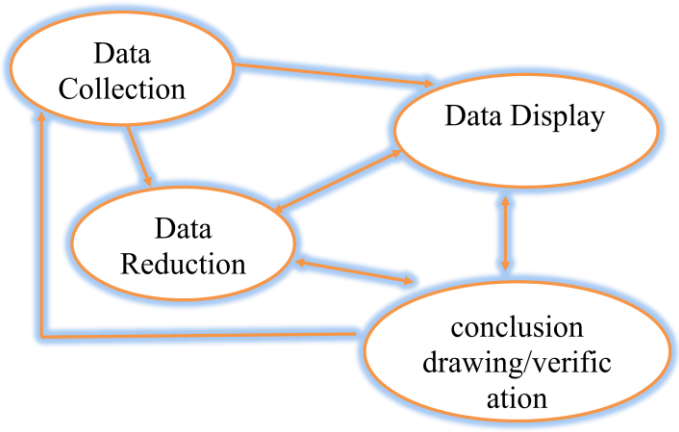
4. Conclusion Verification

   Tahap *conclution verification* merupakan tahap terakhir dalam teknik analisi data. Dalam tahap ini, data yang telah diperoleh, direduksi, dan disajikan pada akhirnya melalui tahap penyimpulan atau disebut juga dengan tahap verifikasi. Dalam tahap ini, kesimpulan pada awalnya masih bersifat sementara, yang kemudian akan berubah bila tidak ditemukam bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

   Tahap ini dilakukan dengan tujuan untuk menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal namun tidak sepenuhnya seperti itu karena masalah dan rumusan masalah akan berkembang sesuai dengan yang terjadi di lapangan. (Sugiyono,2009:92)

Gambar 3.3

Komponen-Komponen Analisis Data : Metode Kualitatif



Sumber : (Miles and Huberman dalam Sugiyono, 2012:247)

3.3.5 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data yang lazim dan sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah triangulasi data. Sugiyono dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, mengemukakan bahwa :

"Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu."(Sugiyono, 2012:273)

Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Sebagaimana uraiannya dibawah ini :

1. Triangulasi Sumber

   Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik

   Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

   Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Untuk ini dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.(Sugiyono, 2012:274)

3.3.6 Lokasi & Waktu Penelitian

3.3.6.1 Lokasi

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Bandung. Penelitian yang dilakukan terfokus pada suatu tempat, yaitu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Jl. Stasiun Selatan No.25 Bandung, dan disarakan kesepakatan antara peneliti dan informan.

3.3.6.2 Waktu

Penelitian yang dilaksanakan peneliti dimulai dari bulan Februari sampai dengan bulan Juli 2014.