BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Sejarah Kereta Api Indonesia (Persero)

Kereta api merupakan salah satu perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak di bidang pelayanan jasa transportasi yang merupakan alat transportasi massal bagi masyarakat. Kereta api dengan berbagai kelas yang disesuaikan dengan kondisi ekonomi masyarakat Indonesia, menjadikannya sebagai alat transportasi yang banyak digemari. Kereta api memiliki peran tersendiri dalam roda perekonomian masyarakat maupun negara. Hal ini terbukti karena sejak tahun 1864 hingga saat ini kereta api masih mampu bertahan. Kereta api merupakan sarana transportasi darat yang memiliki berbagai keunggulan, seperti harga yang relatif terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, efisiensi waktu yang relatif lebih cepat mengangkut secara massal dan sebagainya. Meningkatknya frekuensi kereta api di semua jalur utama menjadikan lalu lintas kereta api di setiap jalur semakin padat.

Kehadiran kereta api di indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama jalan KA di desa Kemijen pada tanggal 17 juni 1864 oleh Gubernur Jendral Hindia Belanda yaitu Mr. L. A. J. Baron Sloet Van Den Beele. Pembangunan tersebut 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 1.435 mm. Ruas jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada hari sabtu, 10 Agustus 1867.

Keberhasilan swasta, NV. NISM membangun jalan kereta api antara kemijen – Tanggung pada tanggal 10 Februari 1870 dapat menghubungkan kota semarang – surakarta (110 km), mendorong minat para investor untuk membangun jalan kereta api di daerah lain. Tidak dipungkiri bila pertumbuhan panjang rel antara tahun 1864 – 1900 berkembang dengan pesat. Bila pada tahun 1867 haya sepanjang 25 Km, tahun 1870 menjadi 110 Km, tahun 1880 mencapai 405 Km, tahun 1890 menjadi 1,427 Km dan pada tahun 1900 mencapai panjang 3.338 Km.

Selain di Jawa, pembangunan jalan kereta api juga dilakukan di Aceh pada 1874, Sumatera Utara pada tahun 1886, Sumatera Barat pada tahun 1891, pada tahun 1922 di Sulawesi juga telah dibangun jalan kereta api sepanjang 47 Km antara Makassar – Takalar, yang pengoperasiannya dilakukan sejak tanggal 1 juli 1923, sisanya di Ujungpandang – Maros belum sempat diselesaikan. Sedangkan di Kalimantan, meskipun belum sempat dibangun, studi tentang jalan kereta api Pontianak – Sambas yang berjarak 220 Km telah diselesaikan. Demikian juga dipulau bali dan lombok, pernah juga dilakukan studi tentang pembangunan jalan kereta api. Sampai dengan tahun 1939, panjang kereta api di indonesia telah mencapai 6.811 Km, tetapi pada tahun 1950 panjangnya berkurang menjadi 5.910 Km raib, yang diperkirakan karena dibongkar semasa pendudukan Jepang dan diangkat ke Burma untuk pembangunan jalan kereta api di sana. Jenis jalan kereta api di indonesia dibedakan dengan lebar sepur 1.067 mm; 750 mm di Aceh dan 600 mm di beberapa lintas cabang dan tram kota.

Jalan rel yang dibongkar semasa pendudukan jepang pada tahun 1942 – 1943 sepanjang 437 Km, sedangkan jalan kereta api yang dibangun semasa pendudukan Jepang adalah 83 Km antara Bayah – Cikara dan 220 Km antara Muaro – Pekanbaru di programkan selesai pembangunannya selama 15 bulan yang mempekerjakan 27.500 orang, 2500 orang diantaranya adalah Romusha. Jaalan yang melintasi rawa – rawa, perbukitan serta sungai yang deras arusnya ini telah banyak menelan korban yang makamnya bertebaran sepanjang Muaro – Pekanbaru.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklamirkan pada 17 Agustus 1945, karyawan kereta api yang tergabung dalam "Angkatan Moeda Kereta Api" (AMKA) mengambil alih kekuasaan perkeretaapian dari pihak Jepang. Peristiwa yang sangat bersejarah itu terjadi pada tanggal 28 September 1945, pembacaan pernyataan sikap oleh Ismangil dan sejumlah anggota AMKA lainnya, yang menegaskan bahwa mulai dari tanggal 28 September 1945 kekuasaan perkeretaapian berada ditangan bangsa Indonesia.

Pada hari itu pula terbentuklah Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI), Serta ditetapkannya sebagai hari Kereta Api di Indonesia kemudian namanya disingkat dengan Djawatan Kereta Api (DKA), hingga pada tahun 1950. Institusi tersebut berubah menjadi perusahaan negara kereta api (PNKA) pada tahun 1963 dengan PP No. 22 tahun 1963, kemudian dengan PP No.61 tahun 1971 berubah menjadi perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA). Perubahan kembali terjadi pada tahun 1990 dengan PP. No. 57 tahun 1990 status perusahaan jawatan

diubah menjadi Perusahaan Umum Kereta Api menjadi PT Kereta Api (persero) berdasarkan PP No. 19 tahun 1998.

Tabel 3.1

Ringkasan Sejarah Perkeretaapian Indonesia

Periode	Status	Dasar Hukum
Tahun 1864	Pertama dibangun jalan kereta api sepanjang 26 Km antara Kemijen – Tanggung oleh Hindia Belanda	
Tahun 1864 - 1945	Staat Spoorwegen (SS) Verenigde Spoorwegenbedrijf (VS) Deli Spoorwegen Matschappij (DSM)	IBW (Inteligence – based warfare) UU No. 2 Tahun 1957 tentang Perjanjian Internasional mengenai pemberhentian jarak jauh
Tahun 1945 - 19950	DKA (Djawatan Kereta Api)	IBW (Inteligence – based warfare) UU No. 2 Tahun 1957 tentang Perjanjian Internasional mengenai pemberhentian jarak jauh

Periode	Status	Dasar Hukum
Tahun 1950 - 1963	DKA – RI (Djawatan Kereta Api Republik Indonesia)	IBW (Inteligence – based warfare) UU No. 2 Tahun 1957 tentang Perjanjian Internasional mengenai pemberhentian jarak jauh
Tahun 1950 - 1963	PNKA (Perusahaan Negara Kereta Api)	IBW (Inteligence – based warfare) UU No. 2 Tahun 1957 tentang Perjanjian Internasional mengenai pemberhentian jarak jauh
Tahun 1971 – 19991	PJKA (Perusahaan Jawatan Kereta Api)	PP No. 61 Tahun 1971
Tahun 1991 - 1998	PERUMKA (Perusahaan Umum Kereta Api: Public Railway Corporation)	PP NO. 57 Tahun 1990

Periode	Status	Dasar Hukum
Tahun 1998 – Sekarang	PT. KERETA API (Persero)	PP NO. 19 tahun 1998 Kepres No. 39 tahun 1999 Akte Notaris Imas Fatimah

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

3.1.1 Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

3.1.1.1 Visi Perusahaan

Visi PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang memenuhi harapan *stakeholder* artinya dalam melaksanakan tugasnya, perusahaan ingin memberikan pelayanan transportasi yang dapat memuaskan para pelanggannya. Diharapkan dengan cara itulah perusahaan bisa menjadi yang terbaik bagi para pelanggannya.

3.1.1.2 Misi Perusahaan

Misi yang selama ini diemban oleh PT Kereta Api Indonesia (persero)adalah menyelenggarakan sarana dan prasarana perkeretaapian berikut bisnis penunjang, melalui praktek bisnis terbaik untk memberikan nilai tambahan yang tinggi bagi *stakeholder* dan kelestarian lingkungan. Dengan kata lain untuk memberikan

kenyamanan para konsumennya perusahaan akan memberikan fasilitas terbaik dan bisnis terbaik agar nantinya konsumen akan merasa nyaman dalam setiap perjalanannya.

3.1.2 Logo dan Arti Lambang PT Kereta Api Indonesia (persero)

Setiap perusahaan mempunyai suatu identitas diri perusahaan tersebut. Maka PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pun memiliki identitas diri yang berupa logo perusahaan seperti yang bisa dilihat dari gambar dibawah ini.

Gambar 3.1

Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)



Sumber :www.kereta-api.co.id

- ***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.

- ***Anak panah berwarna putih (transparan)*** 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.)

3.1.3 Tujuan Perusahaan

Tujuan perusaan PT Kereta Api Indonesia (persero) adalah sebagai berikut:

1. Turut serta melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional khususnya di bidang transportasi.
2. Mendukung penyediaan barang dan jasa keretaapi yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat dipasar domestik mancanegara.
3. Meningkatkan kemampuan perawatan prasaranan dan sarana, serta menyelenggarakan usaha penunjang guna menerapkan prinsip – prinsip perseroan terbatas.

3.1.4 Budaya PT Kereta Api Indonesia (persero)

Budaya perusahaan merupakan pola, sikap, keyakinan, asumsi, dan harapan yang dimiliki bersama dan menjadi pegangan dan pedoman dalam melakukan interaksi antar karyawan dalam usaha memcapai sasaran di perusahaan.

Dalam hal ini, PT Kereta Api Indonesia (persero) memiliki budaya perusahaan "Anda adalah prioritas kami" dengan lima komponen nilai utama di dalamnya yaitu Integritas, Profesional, Keselamatan, Inovasi, dan Pelayanan Prima.

Budaya perusahaan juga dipandang sebagai komponen kunci keberhasilan dari pencapaian misi, arah, strategi, serta menyelesaikan permasalahan perusahaan.

Gambar 3.2

5 Nilai utama PT. Kereta Api (PERSERO)



Sumber :www.kereta-api.co.id

- **Integritas :** Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai

kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan. Memiliki pemahaman dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan dan etika tersebut dan bertindak secara konsisten walaupun sulit untuk melakukannya.

- **Profesional :**Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, mampu menguasai untuk menggunakan, mengembangkan, membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.
- **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.
- **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*.
- **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).

3.1.5 Slogan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memakai slogan ini yang dipegang teguh oleh PT. Kereta Api Indonesia demi menjaga reputasi dan citra positif. Slogan tersebut yaitu :

"Anda Adalah Prioritas Kami"

Makna :

- Anda adalah pelanggan yang terdiri dari pelanggan internal di dalam lingkungan PT KERETA API (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 bagiannya untuk menjaga reputasi dan citra positif

3.1.6 Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung

Pada tanggal 10 Agustus 1867, jaringan kereta api Semarang – Kenijen – Tanggung diresmikan. Tahun berikutnya jaringan kereta api semakin dikembangkan. Pada tanggal 17 Mei 1884 jaringan kereta api masuk ke Bandung (Bandung – Batavia).

Jaringan stasiun kereta api di bandung segera dikembangkan dengan menghubungkan kota Bandung ke beberapa daerah pedalaman. Stasiun kota Bandung pun berkembang menjadi gerbong kota. Lancarnya pengoperasian kereta api menyebabkan kemajuan pesat kota bandung. Hasil tersebut dilihat dari pemekaran dan wilayah di sekitar kota Bandung.

Perkembangan di kota Bandung menyebabkan keramaian dan kepadatan yang berpusat di suatu wilayah atau daerah. Oleh karena itu, Pemerintah kolonial Belanda berusaha melakukan penyebaran kegiatan ke segenap penjuru kota dengan dibangunnya beberapa pasar di kota Bandung.

Upaya itu didukung pula oleh penyebaran stasiun untuk memecah konsentrasi penumpang ke pusat kota. Pembangunan stasiun – stasiun pembantu ini disesuaikan dengan lokasi kawasan baru yang diasebut diatas. Diantaranya stasiun andir, kiaracondong, dan stasiun cikudapateuh.

Pada awalnya bangunan dasar kereta api Bandung adalah yang menghadap ke selatan yang dikenal juga sebagai Stasiun Hall. Bangunan stasiun ini merupakan desain keempat yang dibangun oleh E.H. De Rone (1890-1945) pada tahun 1928 dengan langgam arsitekturnya bergaya Art-

Decco. Dalam perkembangannya, pada tahun 1980-an bangunan stasiun di sisi utara dibangun untuk pelayanan kereta api besar.

Sekarang stasiun besar Bandung merupakan pusat kegiatan daerah operasi 2 bandung yang meliputi daerah jawa barat kecuali Cirebon. Hal ini menyebabkan selain stasiun pusat jarak jauh, yang berfungsi sebagai komuter dan sarana perkantoran yang mendukung kegiatan administrasi operasi perawatan yang dibangun disekitar kawasan stasiun Bandung.

3.1.6.1 Sejarah Divisi Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung

Bagian atau Divisi Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung berdiri pada tanggal 1 April 1997. Bagian Hubungan masyarakat Daerah (Humasda) dipimpin oleh seorang Manager humas yang dalam pelaksanaannya bertanggung jawab secara langsung kepada Kepala Daerah Operasi (Kadaop) sebagai pimpinan tertinggi di wilayah kerja daerah operasi 2 Bandung (Daop 2 Bandung).

Pengertian Humasda adalah satuan organisasi di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang berada dibawah daerah operasi 2 Bandung dan fungsinya sama dengan humas yaitu menjaga citra positiv perusahaan. Mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan hubungan masyarakat, penyuluhan lingkungan perusahaan (Internal) dan dengan media di luar perusahaan (eksternal).

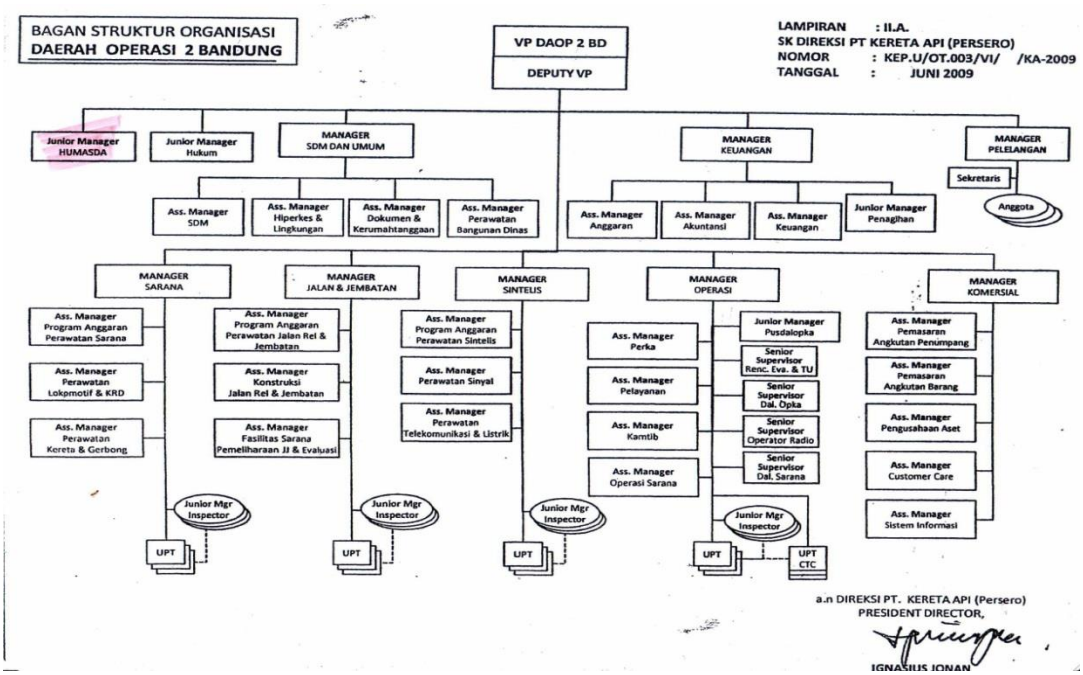
Jumlah pegawai yang terdapat di Humasda PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung terdiri dari 4 orang. 1 orang sebagai Manager humas, 1 orang sebagai asisten humas dan 2 orang sebagai staff humas.

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

Untuk memberikan arahan yang terstruktur dalam perusahaan, maka Humas PT Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung membentuk struktur di dalamnya, yakni sebagai berikut :

Gambar 3.3

Struktur Organisasi PT.KAI Daop 2 Bandung



(Sumber: Data Humas, 2014)

Berdasarkan gambar 3.3 di atas, dapat diketahui bahwa struktur organisasi PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dibagi menjaadi beberapa bagian yakni

a. Kepala Daerah Operasi 2 Bandung
b. Seksi Sumber Daya Manusia Dan Umum
    1) Sub Seksi Sumber daya manusia (SDM)
    2) Sub Seksi Kerumahtanggaan dan umum
    3) Sub Seksi Hukum
    4) Sub Seksi Hygiene Perusahaan, Kesehatan lingkungan kerja (HIPERKES) dan keselamatan Kerja.
    5) Unit Pelayanan Kesehatan (UPK)
c. Seksi Keuangan:
    1) Sub Seksi Administrasi Keuangan
    2) Sub Seksi Anggaran Dan Akuntansi
    3) Pemeriksaan Kas Daerah
d. Hubungan Masyarakat Daerah (HUMASDA)
e. Seksi Jalan Rel dan Jembatan
    1) Pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan teknis jalan rel dan jembatan seluruh wilayah Daerah Operasi 2 Bandung.
    2) Pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan muutt pekerjaan teknis jalan rel dan jembatan seluruh wilayah Daerah Operasi 2 Bandung.

3) Penyusunan program anggaran dan evaluasi kinerja jalan rel dan sepur simpang dan jembatan.
4) Penyusunan perencanaan teknik pemeliharaan jalan rel dan sepur simpang.

f. Seksi Operaasi dan Pemasaran

Seksi Operasi Dan Pemasaran bertugas melaksanakan pembinaan, pengendalian, pelaksanaan dan evaluasi kinerja operasi dan pemasaran angkutan penumpang, angkutan barang dan jasa terminal peti kemas.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Seksi Operasi Dan Pemasaran mempunyai fungsi :

1) Pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan teknis operasi dan pelayanan di stasiun dan dalam kereta api, administrasi teknis operasional dan keuangan di seluruh Stasiun dan Pelayanan Operasi Sarana Telekomunikasi/Telegram dan Pengendalian Operasi Kereta Api pada wilayah Daerah Operasi 2 Bandung.
2) Pemantauan dan pengelolaan kereta dan gerbong yang siap operasi, merumuskan pemanfaatan dan pembagian kereta dan gerbong, pengaturan dan evaluasi kinerja pelaksanaan program perjalanan kereta api serta

melaksanakan tata usaha telekomunikasi/telegram maklumat (TFM)

3) Penyusunan program dan evaluasi kinerja pemasaran angkutan penumpang.
4) Penyusunan program dan evaluasi kinerja pemasaran angkutan barang.
5) Pemantauan dan pengendalian (diatas kereta api dan stasiun) dan lingkungan daerah operasi.
6) Pelaksanaan pengendalian operasi kereta api secara terpusat dan terpadu di daerah operasi.
7) Pelayanan operasi sarana telekomunikasi dan pemberian informasi/telegram.
8) Pelaksanaan kegiatan angkutan penumpang atau barang serta menjamin keamanan, ketertiban dan kelancaran angkutan kereta api.
9) Pelayanan reservasi karcis.

g. Seksi Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik

Seksi Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik bertugas merumuskan, menyusun dan melaksanakan program serta mengevaluasi pemeliharan sinyal, telekomunikasi dan listrik umum. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Seksi Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik mempunyai fungsi :

1) Pengawasan, pemeriksaan dan peembinaan mutu pekerjaan teknis sinyal, telekomunikasi dan di seluruh wilayah daerah operasi.
2) Penyusunan program anggaran dan evaluasi kinerja pemeliharaan sinyal, teelekomunikasi dan listrik.
3) Penyusunan progran pemeliharaan sinyal.
4) Penyusunan progran pemeliharaan telekomunikasi dan listrik umum.
5) Pemeliharaan dan menjamin kerusakan peralatan sinyal.
6) Pemeliharaan dan menjamin kerusakan peralatan telekomunikasi.
7) Pemeliharaan dan menjamin kerusakan instalasi listrik.

h. Terminal Peti Kemas (TPK) Gedebage-Bandung

Terminal Peti Kemas (TPK) Gedebage-Bandung bertugas melaksanakan pengelolaan, pengoperasiaan, pengendalian dan pemasaran Terminal Peti Kemas untuk memperlancar arus barang impor/ekspor dan domestic (interinsuler). Untuk melaksanakan tugas tersebut, Terminal Peti Kemas (TPK) Gedebage-Bandung mempunyai fungsi :

1) Pelaksanaan pengelolaan sumber daya manusia (SDM), keuangan, keamanan, dan ketertiban.
2) Pelaksanaan bongkar atau muat penimbunan peti kemas/barang dan penyerahan peti kemas.

3) Pemeliharaan perawatan alat pengangkut, lapangan penimbunan peti kemas serta peralatannya.
4) Administrasi impor/ekspor dan domestic ke tempat tujuan, pelaksanaan bongkar/muat, penimbunan dan penyerahan barang.
5) Pengelolaan/pengaturan dan pemasaran jaa terminal peti kemas.
6) Penerimaan dan penerusan angkutan peti kemas dari terminal peti kemas Gedebage-Bandung (TPKB) ke Tanjung Priok dan sebaliknya.
7) Penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran keuangan serta melaksanakan proses akuntansi yang berlaku di PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

Menurut Dr. Elvinaro Ardianto dalam bukunya yang berjudul Metodologi Penelitian untuk *Public Relations* Kuantitatif dan Kualitatif menjelaskan bahwa metode deskriptif-kualitatif memiliki ciri sebagai berikut:

> "Metode kualitatif deskriptif menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah *(natural setting)*. Peneliti terjun langsung ke lapangan, bertindak sebagai pengamat. Ia membuat kateogri perilaku, mengamati gejala, dan mencatatnya dalam buku observasi. Ia tidak berusaha untuk memanipulasi variabel." (Ardianto, 2010:60)

Sedangkan metodelogi deskriptif kualitatif menurut Seltiiz, Wrishtsman dan Cook (dalam Rakmat, 2002) yang dikutip oleh Ardianto Elvinaro menyebutkan bahwa :

> "Penelitian Deskriptif kualitatif sebagai penelitian yang *insightmulating* yakni peneliti terjun langsung kelapangan tanpa dibebani atau diarahkan oleh teori, ia tidak bermaksud menguji teori, sehingga perspektifnya tidak tersaring. Ia bebas mengamati objeknya, menjelajah dan menemukan wawasan-wawasan baru sepanjang penelitian. Penelitiannya terus menerus mengalami reformulasi dan redireksi ketika informasi-informasi baru ditemukan. (Rakhmat dalam Ardianto,2010:60)

Menurut Cresswell (2010), yang dikutip oleh Ardianto dalam bukunya yang berjudul Metodologi Penelitian untuk *Public Relations* Kuantitatif dan Kualitatif menyebutkan bahwa metode deskriptif-kualitatif termasuk paradigma penelitian Post-Positivistik asumsi dasar yang menjadi paeradigma penelitian *post-positivisme* adalah :

1) Pengetahuan bersifat konjektural dan tidak berlandaskan apapun. Kita tidak pernah mendapatkan kebenaran yang absolut. Untuk itu bukti yang dibangun dalam penelitian sering kali lemah dan tidak sempurna.
2) Pengetahuan dibentuk oleh data, bukti dan pertimbangan logis. Dalam praktiknya, peneliti mengumpulkan informasi dengan menggunakan instrumen pengukuran tertentu yang diisi oleh partisipan.

3) Penelitian harus mampu mengembangkan pernyataan yang relevan dan benar, pernyataan yang dapat menjelaskan situasi yang sebenarnya atau mendeskripsikan.
4) Aspek terpenting dalam penelitian ialah sikap subjektif. (Creswell, dalam Ardianto, 2010:60-61)

Jadi dalam penelitian kualitatif deskriptif ini hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa yang diteliti. Penelitian ini tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi, Paradigma yang termasuk dalam deskriptif-kualitatif yaitu paradigma *post-positivisme.*

Dari beberapa definisi diatas peneliti hanya ingin memaparkan mengenai permasalahan yang akan peneliti teliti yaitu tentang **Proses Humas PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung Dalam Mensosialisasikan Peraturan Larangan Berjualan Kepada Pedagang Asongan Di Area Stasiun Di Kota Bandung**. Dengan data yang akan dikumpulkan nantinya ialah datanya faktual dan sesuai dengan yang terjadi dilapangan saat penelitian.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tenik yang sangat penting dalam melakukan penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang sesuai dengan data yang akan diteliti. Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik dalam mengumpulkan data selama penelitian, berikut ini aka penulis deskripsikan mengenai tahapan –tahapan yang digunakan dalam penelitian ini yakni :

3.2.2.1 Studi Pustaka

Studi pustaka yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan mengumpulkan data-data yang dapat membantu peneliti dalam melengkapi penelitian yang berkaitan dengan objek penelitian maupun data-data yang lainnya baik sumber secara tertulis maupun sumber elektronik diantaranya yakni :

a. Referensi Buku

Peneliti menggunakan referensi dengan mempelajari buku-buku yang sesuai dengan kajian penelitian yaitu tentang humas atau *public relations*, berfungsi untuk membantu memberri wawasan pada peneliti dalam penyusunan penelitian ini.

b. Skripsi Penelitian Terdahulu

Adapun disini peneliti juga mengumpulkan data dengan melihat dari skripsi terdahulu sebagai tinjauan penelitian yang sesuai dengan tema peneliti yaitu tentang Proses Humas, dan menuliskan kembali sumber penelitian skripsi terdahulu di daftar pustaka.

c. Internet Searching

Selanjutnya Peneliti menggunakan pengumpulan data menggunakan *internet searching* sebagai tambahan referensi data yang peneliti butuhkan dalam penelitian ini.

3.2.2.2 Studi Lapangan

A. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Adapun pengertian wawancara yang disebutkan oleh Berger ialah :

> "Wawancara adalah percakapan antara periset (seseorang yang berharap mendapatkan informasi) dan informan (seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek)." (Berger dalam Kriyantono, 2006:96)

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik **wawancara Mendalam *(Depth interview)*** yaitu suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan frekuensi yang tinggi atau secara berulang-ulang intensif selanjutnya dibedakan antara responden (orang yang akan diwawancarai hanya sekali) dengan informan (orang yang ingin periset ketahui data yang akan diwawancarai beberapa kali). Pada wawancara mendalam ini pewawancara relatif tidak mempunyai kontrol atas respon informan artinya informan bebas memberikan jawaban. Karena itu peneliti mempunyai tugas agar informan bersedia memberikan jawaban yang lengkap, mendalam, bila perlu tidak ada yang disembunyikan. (Kriyantono dalam Ardianto,2010:178)

B. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian kualitatif, observasi difokuskan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan yang diteliti, observasi memungkinkan penelitian untuk melihat sendiri pemahaman yang tidak terucapkan bagaimana teori digunakan langsung dan sudut pandang informan yang tidak didapat dari wawancara. Melalui observasi peneliti dapat, menarik kesimpulan dari makna serta sudut pandang tersendiri mengenai peristiwa yang sedang diteliti.

Observasi sebagai suatu metode pengumpulan data membutuhkan syarat2 tertentu agar bermanfaat bagi kegiatam pengumpulan data.

Berikut adalah syarat – syarat melakukan observasi :

1. Observasi digunakan dalam penelitian dan telah direncanakan secara sistematis.
2. Observasi harus berkaitan dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.
3. Observasi yang dilakukan dicatat secara sistematis dan dihubungkan dengan posisi umum. Bukan dipaparkan sebagai sesuatau yang menarik perhatian.
4. Validitas dan reabiliotasnya dapat di cekdan dikontrol. (Kriyanto,2006:106)

Pada saat pelaksanaan lapangan nantinya dalam melaksanakan penelitian, peneliti memakai cara **Observasi Non Partisipan** sebagaimana yang dikutip oleh Elvinaro Ardianto dalam bukunya yang berjudu Metodologi Penelitian untu *Public Relations* Kuantitatif dan Kualitatif sebagai berikut :

> "Observasi non partisipan adalah jenis metode observasi dimana seorang peneliti hanya berperan sebagai penonton saja, tidak terjun sebagai pemain. Jadi ketika mengamati kelompok yang menjadi subjek penelitian,peneliti seolah menjaga jarak, tidak terjun langsung berbaur dengan kelompok penelitiannya. Dengan instrumen data yang dimilikinya yaitu pedoman observasi, peneliti dapat mengamati dan men-ceklis atau mendata fenomena atau segala kejadian yang diperlukan dalam penelitian itu. (Kriyantono dalam Ardianto,2010:180)

C. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik dalam pengumpulan data, dokumentasi yang diamati bukan benda hidup tetapi benda mati. Dalam menggunakan dokumentasi ini peneliti mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik, dokumen yang diperoleh kemudian dianalaisis dibandingkan dan dipadukan membentuk suatu kajian yang sistematis. Dalam hal ini peneliti memanfaatkan arsip atau data- data yang berhubungan dengan perusahaan. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan oleh peneliti.

3.2.3 Teknik Penentuan Informan

3.2.3.1 Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan. Dalam penelitian kualitatif tidak digunakan istilah populasi. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan *purposiv sampling* :

Adapun pengertian *purposiv sampling* menurut Kriyantono menyebutkan bahwa :

> "Teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar pertimbangan kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian. Sedangkan orang-orang yang tidak sesuai dengan kriteria tersebut tidak dijadikan sampel." (Kriyantono, 2006:154)

Lincoln dan Guba (1985) yang dikutip oleh Sugiyono dalam bukunya yang berjudul Metode penelitian kuantitatif kualitatif and R&D mengemukakan bahwa :

> "Penentuan sampel dalam penelitian kualitatif tidak didasarkan pada perhitungan statistik. Sampel yang dipilih berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum". (Lincoln dan Guba dalam Sugiyono, 2008:219)

Adapun informan dari penelitian ini berjumlah 3 orang yang ditentukan atas dasar *purposiv sampling*, dikarenakan peneliti memilih informan yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan didalam penelitian ini berikut ini adalah informan yang akan diteliti sebagai berikut:

Tabel 3.2

Informan Penelitian

NO	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1	Zunerfin	Manager Humasda	Petrugas Sosialisasi
2	Kuswardoyo	Asisten Humasda	Petugas Sosialisasi
3	M.Satrio Faishal	Manager Hukum	Petugas Sosialisasi

(Sumber: Peneliti, 2014)

3.2.3.2 Informan Pendukung

Informan pendukung adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian yang sedang diteliti.

Dari penjelasan diatas, maka peneliti menetapkan informan pendukung sebanyak 2 orang berdasarkan teknik *purposiv sampling*. Alasan peneliti menetapkan Pedagang Asongan sebagai informan pendukung, dikarenakan untuk melengkapi data atau informasi yang peneliti butuhkan.

Tabel 3.3

Informan Pendukung

NO	NAMA	PEKERJAAN
1	Ewo Suhanda	Pedagang Asongan
2	Mahli	Pedagang Asongan

(Sumber : Peneliti, 2014)

3.2.4 Teknik Analisa Data

Sesuai dengan metode penelitian, teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa data kualitatif, yaitu analisa terhadap data yang diperoleh berdasarkan kemampuan nalar peneliti dalam menghubungkan fakta, informasi, dan data.

Untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan penelitian maka tahap yang paling penting adalah melakukan analisis data terhadap data yang telah dikumpulkan dan diolah , Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber.

Pengertian Analisis data menurut Bogdan yakni :

> "Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, Sehingga dapat dengan mudah dipahami dan temuannya dapat di informasikan pada orang lain". (Bogdan dalam Sugiyono, 2008:244)

Miles and Huberman (1990) menyebutkan dalam buku metode praktis penelitian deskriptif kualitif karangan Mukhtar yakni :

> "model analisis data berlangsung atau mengalir *(Flow model analysis)*, ada empat aktifitas yang dilakukan melalui pendekatan ini yaitu:

pengumpulan data, reduksi data, display data dan yang terakhir verivikasi/menarik kesimpulan" (Miles and Huberman dalam Mukhtar, 2013:135)

1. **Pengumpulan Data**

   Merupakan proses yang berlangsung sepanjang penelitian, dengan menggunakan seperangkat instrumen yang telah disiapkan, guna memperoleh informasi data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Dalam proses pengumpulan data ini seorang peneliti dapat melakukan analisis secara langsung, sesuai dengan informasi data yang diperoleh di lapangan.

2. **Reduksi Data**

   Menunjukan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasi data data mentah yang muncul dalam penulisan catatan lapangan. Reduksi data bukan merupakan sesuatu yang terpisah dari analisis. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang tajam, ringkas, terfokus, membuang data yang tidak penting, dan mengorganisasikan data sebagai cara untuk menggambarkan dan memverifikasi kesimpulan akhir.

3. **Display Data**

   Display data adalah usaha merangkai informasi yang terorganisir dalam upaya menggambarkan kesimpulan dan mengambil tindakan. Biasanya bentuk display (penampilan) data kualitatif menggunakan teks narasi. Sebagaimana reduksi data, kreasi dan

penggunaan display juga bukan merupakan sesuatu yang terpisah dari analisis, akan tetapi merupakan bagian dari analisis

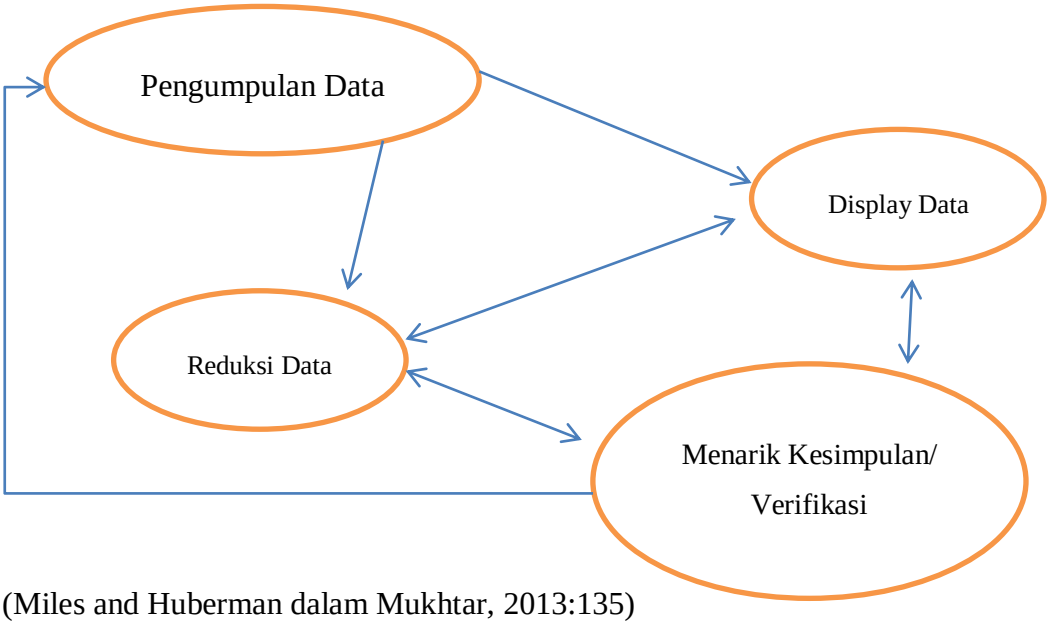
4. **Verifikasi**

   Verifikasi dan menarik kesimpulan merupakan aktifitas analisis, dimana pada awal pengumpulan data, seorang analis mulai memutuskan apakah sesuatu bermakna, atau tidak mempunyai keteraturan, pola, penjelasan, kemungkinan konfigurasi, hubungan sebab akibat, dan proposisi.

Dengan demikian, komponen-komponen analisis data dari Miles dan Huberman(1990) dalam model interaktif dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 3.4

Analisis Data Miles dan Huberman



(Miles and Huberman dalam Mukhtar, 2013:135)

3.2.5 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif adalah kegiatan yang dilakukan agar hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan dari segala sisi. Uji keabsahan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan uji validitas Internal *(Credibility).*

Cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian menurut sugiyono dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *membercheck.* (Sugiyono, 2008:249)

Akan tetapi disini peneliti hanya menggunakan beberapa cara dalam menguji keabsahan data dalam penelitian ini diantaranya yakni :

a. Triangulasi *(Triangulations)*

Triangulasi merupakan teknik yang digunakan untuk menguji kepercayaan data (memeriksa keabsahan data atau verivikasi data) atau dengan istilah lain dikenal dengan *"trushworthinnes"* dengan memanfaatkan hal-hal lain yang ada diluar data tersebut, untuk keperluan mengadakan pengecekan atau sebgai pembanding terhadap data yang telah dikumpulkan.

Dalam penelitian kualitatif deskriptif, triangulasi adalah cara yang ditempuh untuk melakukan verivikasi sepanjang penelitian dilakukan hingga data dianalisis dan laporan ditulis. Dengan kata lain triangulasi adalah proses melakukan pengujian kebenaran data, Triangulasi dilakukan secra berdalam-dalam

“elaboratif” sampai pada titik jenuh data, artinya tidak ada lagi kemungkinan data yang dapat diungkap sebagai dukungan informasi yang terkait dengan temuan penelitian. (Mukhtar, 2013:137)

Sedangkan jenis – jenis triangulasi menurut Dwidjowinoto (2002 : 9) yang dikutip oleh kriyantono dalam bukunya teknik praktis riset komunikasi menyebutkan bahwa ada beberapa macam jenis triangulasi yaitu :

a) Triangulasi Sumber

   Membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda.

b) Triangulasi Waktu

   Berkaitan dengan perubahan suatu proses dan perilaku manusia, karena perilaku manusia dapat berubah setiap waktu.

c) Triangulasi Teori

   Memanfaatkan dua atau lebih teori untuk diadu atau dipadu untuk itu diperlukan rancangan riset, pengumpulan data, analisis data yang lengkap supaya hasilnya komprehensif.

d) Triangulasi Metode

Untuk mengecek keabsahan data atau mengecek keabsahan temuan periset, triangulasi metode dapat dilakukan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan yang sama. (Kriyantono, 2006: 71-72)

b. Diskusi Dengan Rekan Sejawat

Teknik ini dilakukan dengan mengekspos hasil temuan sementara yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan sejawat. Pemeriksaan sejawat berati pemeriksaan yang dilakukan dengan mengumpulkan rekan-rekan sebaya, yang memiliki pengetahuan umum yang sama dengan apa yang sedang diteliti. (Maleong, 2006:134)

3.2.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.6.1 Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung Jl. Stasiun Selatan No 25 Bandung.

3.2.6.1 Waktu Penelitia

Penelitian ini dilakukan 6 bulan tehitung dari bulan Februari – Juli dari mulai persiapan, pengumpulan judul, pelaksanaan hingga penyelesaian Skripsi.

Tabel 3.4

Rancangan Penelitian Skripsi

No	Kegiatan	Tahun 2014																							
		Bulan																							
		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.	Pengajuan Judul																								
2	Pengumpulan Data objek penelitian skripsi																								
3	Penulisan Bab I, Bab II & Bab III																								
4	Bimbingan																								
5.	Seminar UP																								
6.	Penelitian Lapangan																								
7.	Penulisan Bab IV & Bab V																								
7	Bimbingan																								
8.	Penyusunan Keseluruhan Draft																								
9.	Sidang Skripsi																								

(Sumber: Peneliti, 2014)