BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Pada desain penelitian ini, peneliti melakukan suatu penelitian dengan pendekatan kualitatif, dimana untuk mengetahui dan mengamati segala hal secara ilmiah.

Menurut **Denzin** dan **Lincoln** (1987) dalam buku *Penelitian Kualitatif* menyatakan bahwa:

> "Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan melibatkan berbagai metode yang ada." (Moleong 2001:5).

Sedangkan menurut **Sugiyono** dalam buku *Metode Penelitian Kualitatif*, menyatakan bahwa:

> "Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara tranggulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi". (Sugiyono,2010:1-2)

Melalui pendekatan kualitatif ini diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat atau organisasi dalam suatu keadaan atau kondisi tertentu. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perpektif partisipan Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi didapat setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yakni merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya. Penelitian deskriptif pada umumnya dilakukan dengan tujuan utama, yaitu menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat. Metode deskriptif, yaitu menggambarkan dan menganalisa data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan keadaan yang nyata. Hal ini sejalan dengan yang diutarakan oleh **Jalaluddin Rakhmat** dalam bukunya *Metode Penelitian Komunikasi*, yakni:

> "Metode deskriptif, yaitu dengan cara mempelajari masalah-masalah dan tata cara yang berlaku dalam masyarakat, serta situasi-situasi tertentu dengan tujuan penelitian yaitu menggambarkan fenomena secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat". (Rakhmat, 2002:22).

Menurut buku *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif* karangan **Dr. Elvinaro Ardianto** mencirikan metode kualitatif deskriptif sebagai berikut :

> "Metode kualitatif deskriptif menitik beratkan pada observasi dan suasana alamiah (natural setting).Peneliti terjun langsung ke lapangan, bertindak sebagai pengamat. Ia membuat kategori perilaku, mengamati gejala, dan mencatatnya dalam buku observasi.Ia tidak berusaha untuk memanipulasi variabel." (Ardianto, 2011:60)

Metode deskriptif tidak berupaya untuk melakukan prediksi-prediksi yang bersifat subjektif dari sudut pandang peneliti, tetapi peneliti menggunakan sudut pandang subjek penelitian dalam merepresentasikan fenomenanya dengan mempelajari dari perilakunya. Metode deskriptif dapat memberikan gambaran yang lebih faktual karena sifatnya yang hanya memaparkan keadaan sebenarnya sebagaimana yang peneliti temui di lapangan dengan mengedepankan bentuk-

bentuk pemaparan data berupa rangkaian kalimat yang tersisistematis sebagaimana diungkapkan **Burhan Bungin** mengenai metode deskriptif, yaitu:

> "Penelitian yang menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul dimasyarakat yang menjadi permasalahannya itu, kemudian menarik ke permukaan sebagai suatu ciri atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun variabel tertentu. Penelitian deskriftif dapat bertipe kualitatif dan kuantitatif sedangkan yang bertipe kualitatif adalah data diungkapkan dalam bentuk kata-kata atau kalimat serta uraian-uraian."(Bungin,2012: 124)

Metode deskriptif digunakan untuk dapat menyampaikan hasil penelitian dengan lebih terbuka. Peneliti akan memaparkan berbagai hal yang dilihat dan didengar mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan Peranan *Customer service* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung dalam Pemberian Pelayanan Informasi dan menjelaskannya dalam bentuk pendeskripsian yang tersistematis.

3.2 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, di mintai informasi mengenai objek penelitian tersebut.Dalam penelitian ini peneliti menggunakan informan untuk menjawab dan memberikan informasi kepada peneliti.Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber. Adapun definisi narasumber menurut Bagong Suyatna adalah:

> "Peranan informan dalam mengambil data yang akan digali dari orang-orang tertentu yang dinilai menguasai persoalan yang hendak diteliti, mempunyai keahlian dan berwawasan cukup" (Suyatna, 2005:72)

Pada penelitian ini, teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti adalah teknik *purposive sampling*. Sebagaimana maksud yang disampaikan oleh Sugiyono dalam buku Memahami Penelitian kualitatif, adalah :

> "Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi social yang diteliti."(Sugiyono,2012:54)

Pemilihan informan disasari pertimbangan bahwa informan dianggap peneliti paling mengetahui mengenai permasalahan yang akan diteliti saat ini. Hal ini dikarenakan bahwa informan tersebut memiliki keterkaitan yang besar terhadap masalah yang akan diteliti. Sedangkan informan pendukung, hanya sebagai pelengkap untuk mendapatkan informasi dalam penelitian ini.kriteria dari informan yang dipilih yaitu memiliki kriteria yang berdasarkan ketentuan yang telah peneliti tentukan kemudian dipertimbangkan oleh peneliti, sesuai dengan keterkaitan mereka dengan penelitian ini.

3.2.1 Informan Kunci

Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian (kunci) adalah orang-orang pilihan peneliti yang dianggap terbaik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan kepada peneliti. Berikut adalah daftar nama informan, yang akan dimintai informasi oleh peneliti:

Tabel 3.1

Informan Penelitian Kunci

No	Nama informan	Usia	Lama kerja	Pendidikan Terakhir	Jabatan
1.	Randy Andrian	30 Tahun	2 Tahun	S1 UNPAD	*Customer service on station* PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung
2.	Hilda Amalia Aprilika	26 Tahun	2.5 Tahun	S1 UBSI	*Customer service on station* PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung
3.	Fitri Sintia Dewi	28 Tahun	5 Tahun	S1 UNPAS	*Customer service on station* PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung

Sumber: peneliti 2017

Pemilihan informasi kunci diatas adalah petugas *Customer service on station* PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung yang didasari berhubungan langsung dengan pelanggan setiap harinya dan pemilihan informan tersebut berdasarkan kriteria sebagai berikut :

1. *Customer Service On Station* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung, yang bernama Bapak Randy Andrian dalam penelitian ini dan informan yang tepat untuk memperoleh banyak informasi tentang peranan *customer service* dalam memberikan informasi kepada pengguna kereta di stasiun Bandung.
2. *Customer Service On Station* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung, yang bernama Ibu Hilda Amelia Aprilika dianggap ikut berperan sama dalam menginformasikan mengenai Kereta Api dan akan menambah informasi untuk penelitian ini agar mendapatkan data yang berimbang.

3. *Customer Service On Station* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung, yang bernama Ibu Fitri Sintia Dewi ini dianggap sebagai informan kunci yang ketiga selain memiliki wawasan yang luas tentang Kereta Api.

3.2.2 Informan Pendukung

Penelitian ini juga memerlukan informan pendukung. Pada informan pendukung penelitian ini terbagi dua yaitu *Assisten Manager On Station* dengan Pelanggan Kereta yaitu orang-orang yang datang ke Stasiun Bandung atau disebut juga calon pengguna kereta api. Sehingga dapat memberikan informasi yang akurat mengenai Peranan *Customer Service* PT. Kereta Api Indonesia (Persero), dimana informasi tersebut dapat melengkapi data-data yang dianggap kurang dan sekiranya dibutuhkan.

Tabel 3.2

Informan Penelitian Pendukung

No	Nama informan	usia	Pendidikan Terakhir	Keterangan
1.	Indra Hari Asmara	29 Tahun	S1	*Assisten Manager On Station* PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung
2.	Nita Fadillah	52 Tahun	STIE YPKP	Pelanggan Kereta Api Stasiun Bandung
3.	Kurnia Setyawinadi	35 Tahun	S1	Pelanggan Kereta Api Stasiun Bandung

Sumber: Peneliti 2017

Alasan peneliti memilih informan pendukung adalah Untuk memperjelas dan memperkuat data yang lebih baik dalam informasi yang diperoleh, maka peneliti tertarik untuk memilih informan tersebut.

1. Indra Hari Asmara

   Pak Indra Hari Asmara merupakan Assiten Manager *On Station* dari Divisi Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung. Alasan peneliti memilih Pak Indra sebagai informan pendukung, karena beliau merupakan salah satu Pimpinan yang mengurusi *customer service on station*, sehingga dengan begitu, peneliti dapat menanyakan dan memastikan mengenai seluruh kegiatan *customer service* dalam melayani pelanggan distasiun Bandung dengan pernyataan dan jawaban dari Pak Indra sebagai informan pendukung.

2. Nita Fadillah

   Ibu Nita Fadillah ini merupakan salah satu pengguna kereta api, yang kebetulan ada di Stasiun Bandung saat Penelitian berlangsung. Peneliti memilih Ibu Nita sebagai informan pendukung, karena Ibu Nita bisa memberikan informasi tambahan yang mendukung pada Peranan *customer service* dalam pemberian pelayanan informasi ini.

3. Kurnia Setyawinadi

   Pak Kurnia Setyawinadi yang biasa dipanggil Pak Didik ini merupakan salah satu pengguna kereta api stasiun Bandung yang berasal dari kota malang dan sedang berlibur di kota Bandung. Peneliti memilih Pak Didik sebagai informan pendukung, karena Pak Didik ini bisa memberikan

informasi tambahan yang mendukung yang kedua pada Peranan*customer service* dalam pemberian pelayanan informasi.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu studi pustaka yang meliputi internet searching dan studi dokumentasi. Serta studi lapangan yang meliputi observasi dan wawancara.

3.3.1 Studi Pustaka

1. **Literatur**

   Pengambilan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku, dokumen-dokumen yang ada kaitannya dengan penelitian ini dan pencarian suatu usaha untuk mendapatkan informasi dengan cara mencari sumber-sumber dari literatur yang relevan dan berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini.

2. **Internet Searching**

   Teknik yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan melalui media internet. Dimana di dalamnnya terdapat berbagai referensi yang mendukung penelitian ini.

3. **Studi Dokumentasi**

   Dokemntasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.Dokumentasi dapat berubah tulisan, gambar, video dan sebagainnya.Dokumentasi dilakukan bertujuan untuk melengkapi data-data tambahan penelitian.

3.3.2 Studi Lapangan

1. Wawancara Mendalam

Salah satu cara mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah melakukan wawancara dengan subjek penelitian atau dengan *customer service* PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Metode wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam, yaitu bertujuan untuk memperoleh bentuk-bentuk tertentu mengenai informasi dari sasaran penelitian. "wawancara mendalam adalah metode yang selaras dengan persfektif interaksionalisme simbolik, karena hal tersebut memungkinkan pihak yang di wawancarai untuk mendefisinikan dirinya sendiri dan lingkungannya untuk menggunakan istilah-istilah mereka sendiri dan mengenai fenomena yang diteliti tidak sekedar menjawab pertanyaan" (Mulyana, 2008:180)

Wawanacara mendalam dilakukan secara intim, dimana penulis berusaha mengetahui diri psikologis dan sunia social subjek penelitian secara mendalam.

2. Observasi Non Partisipan

Obervasi nonpartisipan adalah jenis metode observasi, dimana seorang peneliti hanya berperan sebagai "penonton" saja tidak terjun sebagai "pemain" seperti dalam observasi partisipan. Jadi, ketika mengamati kelompok yang menjadi subjek penelitian, peneliti seolah menjagajarak, tidak terjun langsung berbaur dengan kelompok penelitiannya. Dengan instrumen data yang dimilikinya, yaitu pedoman observasi, peneliti dapat

mengamati dan menceklis atau mendata fenomena atau segala kehadiran yang diperlukan dalam penelitian itu. (Ardianto.2010:180)

Melalui observasi non partisipan ini, peneliti melihat dan mengamati keadaan dilapangan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) bagian *Customer Service* dalam memberikan informasi kepada pengguna Kereta Api di Stasiun Bandung, tetapi peneliti tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Peneliti hanya mendata apa saja yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

3.4 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif ini meliputi beberapa pengujian.Peneliti menggunakan Uji Kredibilitas Data atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu temuan atau data yang dilaporkan peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan. Cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian menurut Sugiyono dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisi kasus negatif, dan *membercheck*. (Sugiyono, 2010:121)

1. **Triangulasi**, diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagi 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 dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda (Sugiyono,2010:127).

Pada penelitian ini triangulasi dilakukan melalui wawancara pada informan yaitu *Customer service* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung dan observasi di Stasiun Bandung untuk melihat kenyataan yang ada di lapangan.

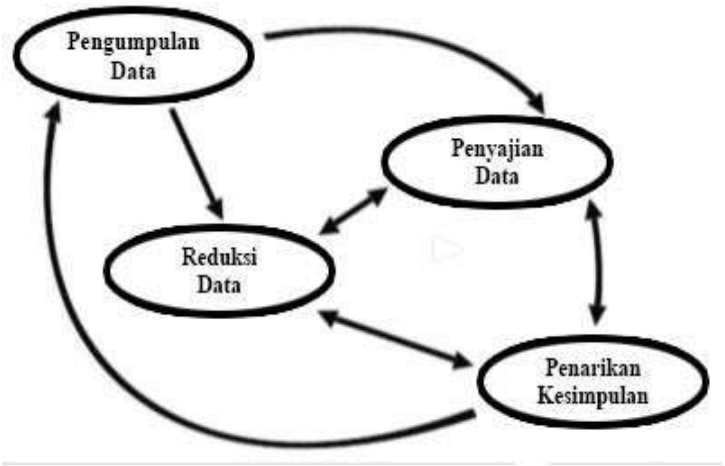
2. **Diskusi dengan teman sejawat**, teknik ini dilakukan dengan mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat. Pemeriksaan sejawat berarti pemeriksaan yang dilakukan dengan jalan mengumpulkan rekan-rekan sebaya, yang memiliki pengetahuan umum yang sama tentang apa yang sedang diteliti, sehingga bersama mereka peneliti dapat me-*review* persepsi, pandangan dan analisis yang sedang dilakukan (Moleong,2011:334). Diskusi ini dilakukan dengan rekan-rekan yang mengambil judul skripsi yang sama yaitu skripsi tentang Peranan. Terkadang diskusi dengan teman sejawat ini dilakukan dengan rekan lain dengan fokus penelitian yang berbeda, guna mendapatkan persepsi dan analisis lain agar lebih luas. Diskusi biasa dilakukan dengan Andini, Dika dan rekan-rekan lainnya.
3. **Pengamatan yang terus menerus,** melakukan pengamatan secara cermat dan bekesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

Pengamatan secara terus-menerus dilakukan selama peneliti melakukan penelitian, dimana peneliti mendatangi lokasi penelitian tidak hanya satu kali tetapi berkali-kali agar mendapatkan informasi yang lebih akurat dan sesuai dengan apa yang disampaikan oleh informan penelitian dan apa yang terjadi di lapangan.

3.5 Teknik Analisa Data

Analisis data menurut Patton (dalam Moleong, 2002:130) merupakan proses mengatur urutan data, kemudian mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan satuan urutan dasar. Sedangkan, menurut **Bogdan & Biklen** bahwa analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikanya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain".(Bogdan dan Biklen dalam Moleong,2005:248).

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik analisa data dari Miles dan Huberman yaitu *interactive mode*. Pada teknik analisa data ini terdiri tiga komponen yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan serta pengujian kesimpulan (*drawing and verifying conclusions*) (Punch, 1998:202-204 dalam Pawito, (2007:104).



Gambar 3.1

Alur model analisa data

Sumber: Sugiyono. 2009. Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. hlm 247

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

1. **Pengumpulan Data**: yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian. Pengumpulan data dilakukan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung melalui wawancara dan observasi non partisipan.
2. **Reduksi Data**: Kategorisasi dan mereduksi data, yaitu melakukan pengumpulan terhadap informasi penting yang terkait dengan masalah penelitian, selanjutnya data dikelompokkan sesuai topik masalah. Peneliti melakukan reduksi data dengan cara memilah kembali data dari hasil wawancara yang diperoleh dari informan penelitian.
3. **Penyajian Data**: Melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti.

4. **Penarikan Kesimpulan** (***Conclusion Drawing/verification***)**:** Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian. Penarikan kesimpulan pada penelitian ini adalah menyimpulkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung.

Dari keempat tahapan analisis data diatas setiap bagian-bagian yang ada di dalamnya berkaitan satu sama lainnya, sehingga saling berhubungan antara tahap yang satu dengan tahap yanglainnya.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memilih lokasi dan waktu penelitian yang sesuai dengan kondisi dan situasi peneliti. Adapun lokasi dan waktunya sebagai berikut.

3.6.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, Lokasi peneliti dilaksanakan di PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung yang berada di Jalan Stasiun Selatan No.25 Bandung 40181, Jawa Barat, Indonesia Telp. (022) 4230150- 4230147 ; Toka 32140.

3.6.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 6 bulan. Terhitung pada bulan September 2016 sampai dengan bulan Februari 2017. Tahapan penilitian ini meliputi persiapan, pelaksanaan, penelitian lapangan dan sidang kelulusan dengan perincian waktu.

Tabel 3.3

Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan																							
		September				Oktober				November				Desember				januari				Februari			
		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	Persetujuan Judul Skripsi																								
3	Penentuan Dosen Pembimbing																								
4	Persetujuan Dosen Pembimbing																								
5	Penulisan Bab 1																								
	Bimbingan																								
6	Penulisan Bab II																								
	Bimbingan																								
7	Penulisan Bab III																								
	Bimbingan																								
8	Pengumpulan Data Lapangan																								
9	Seminar UP																								
10	Penulisan BAB IV																								
	Bimbingan																								
11	Penulisan BAB V																								
	Bimbingan																								
12	Penyusunan Keseluruhan Draft																								
13	Sidang Skripsi																								

Sumber: Peneliti 2017