

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Terminal Angkutan Darat Banjar Patroman terletak di jalan Mayjen Didi Kartasasmita, Kota Banjar, Jawa Barat. Terminal ini memiliki luas lahan 15.567 m<sup>2</sup> dan luas bangunan 1.765 m<sup>2</sup> yang merupakan terminal tipe A yang melayani moda transportasi angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP) dan antar kota antar propinsi (AKAP). Kondisi bangunan sebagian besar sudah tua yang membuat terminal ini tidak dapat mewadahi kegiatan secara optimal.



Gambar 3.1 Peta Terminal Tipe A Banjar Patroman

#### **3.2 Alat yang digunakan**

1. Alat tulis untuk menulis hasil survei penelitian lapangan.
2. Lembar kuisisioner untuk mengetahui kinerja Terminal Tipe A Kota Banjar.
3. Kamera untuk mengambil foto untuk dokumentasi

### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan penelitian. Pada penyusunan tugas akhir ini penulis mengambil penelitian pada Terminal Tipe A Kota Banjar. Adapun data-data yang didapat dan digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan metode literatur dan metode observasi. Diantaranya yaitu:

#### **3.3.1 Metode Literatur**

Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan, mengidentifikasi, serta mengolah data tertulis yang diperoleh.

#### **3.3.2 Data Primer**

##### **1. Metode Observasi**

Metode observasi ini agar dapat meninjau dan mengamati secara langsung keadaan lokasi maupun aktivitas yang terjadi di lapangan, sehingga penulis dapat mempelajari dan mengkaji masalah – masalah yang terjadi di lapangan, maupun solusi yang dikeluarkan oleh pihak terkait yang berhubungan dengan objek kajian.

##### **2. Metode Survei**

Metode survei ini merupakan lanjutan dari metode observasi di lapangan. Jika ada yang ingin lebih di ketahui terkait fasilitas dan kinerja pelayanan di lapangan.

##### **3. Metode Wawancara**

Metode wawancara merupakan proses untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari beberapa pihak terkait data yang dibutuhkan. Penulis menanyakan secara langsung kepada kepala dishub/pegawai dishub Terminal Tipe A Kota Banjar, maupun dengan memberikan lembar kuesioner yang telah disiapkan mengenai persepsi dan preferensi pelayanan kinerja Terminal Tipe

A Kota Banjar kepada penumpang sebagai koresponden. Kuesioner dilakukan untuk mendapatkan data kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan terkait fasilitas dan pelayanan yang tersedia di Terminal Tipe A Kota Banjar.

#### 4. Metode Kajian

Metode kajian yang digunakan untuk menjelaskan karakteristik serta kecenderungan yang dikaji. Metode yang digunakan dalam mengkaji kinerja Terminal Tipe A Kota Banjar yaitu merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

### **3.3.3 Data sekunder**

#### 1. Inventarisir Data

Merupakan kumpulan data – data berkaitan dengan Terminal Tipe A Kota Banjar juga menjadi bahan – bahan yang penting dalam penulisan tugas akhir ini. Dikarenakan data – data tersebut dapat melengkapi data – data yang diperlukan untuk melengkapi tugas akhir.

#### 2. Studi Pustaka

Metode ini dilakukan untuk mencari literatur – literatur yang berkaitan dengan Terminal. Literatur tersebut berupa Buku, Jurnal, Internet, dan skripsi penelitian yang relevan menjadi pembandingan dengan kegiatan yang terjadi di lapangan. Penulis dapat melengkapi kebutuhan untuk menyusun tugas akhir ini yang dapat menambah referensi.

### **3.3.4 Indikator kajian fasilitas pelayanan**

Dikarenakan Terminal Tipe A Kota Banjar maka Standar Pelayanan Minimum (SPM) berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 40 Tahun 2015 Tentang

Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Disesuaikan dengan tolak ukur untuk terminal Tipe A. berikut indikator yang perlu diteliti:

Tabel 3.1 Indikator pertanyaan berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM)

No	Pertanyaan (atribut)
1	Ketersediaan lajur pejalan kaki yang meminimalkan crossing dengan kendaraan bermotor
2	Ketersediaan fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar)
3	Ketersediaan jalur evakuasi
4	Ketersediaan alat pemadam kebakaran
5	Ketersediaan pos, fasilitas dan petugas kesehatan
6	Ketersediaan pos, fasilitas dan petugas pemeriksaan kelayakan kendaraan umum
7	Ketersediaan fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
8	Ketersediaan informasi fasilitas keselamatan, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul yang mudah dan terlihat jelas
9	Ketersediaan informasi fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dengan jelas
10	Ketersediaan informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor yang mudah terlihat dengan jelas
11	Ketersediaan pos keamanan, kamera pengawas, dan titik pengamanan tertentu
12	Ketersediaan stiker pada tempat yang strategis, mudah terlihat dan
13	Petugas keamanan minimal 1 (satu) orang berseragam dan mudah terlihat
14	Tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum secara tertulis beserta realisasi jadwal secara tertulis
15	tersedianya jadwal kendaraan dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis
16	Loket penjualan tiket tetap dan teratur
17	Tersedia kantor penyelenggara terminal, control room dan SIM terminal luas disesuaikan dengan kebutuhan dan Ketersediaan pegawai
18	Ketersediaan petugas Operasional terminal yang mengatur operasional terminal
19	Ketersediaan ruang tunggu yang memadai Tersedia tempat duduk
20	Ketersediaan ruang tunggu yang memadai Area bersih 100% sejuk dan tidak berbau yang berasal dari area terminal
21	Ketersediaan ruang tunggu yang memadai dilakukan kanalisasi penumpang dan diklasifikasi berdasarkan zona
22	Ketersediaan Toliet Pria (2 Urinoir, 2 WC, 1 WC penyandang disabilitas, 2 wastafel) Wanita (6 WC, 1 WC penyandang disabilitas, 1 wastafel)
23	Ketersediaan toilet area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari terminal
24	Tersedia ruang terbuka hijau minimum 30% luas lahan
25	Terdapat alat-alat kebersihan, penyiram tanaman

No	Pertanyaan (atribut)
26	Tempat sampah yang terisah antara sampah kering dan basah
27	Ketersediaan fasilitas rumah makan sesuai kebutuhan
28	Ketersediaan fasilitas dan petugas kebersihan
29	Ketersediaan tempat istirahat awak kendaraan
30	Tersedianya (smoking area)
31	Tersedianya drainase yang memadai
32	Ketersediaan lampu penerangan ruangan dengan intensitas cahaya 300 lux per 100 meter persegi
33	Letak jalur pemberangkatan kendaraan tepat dan terarur
34	Jalur pemberangkatan terpisah dengan jalur penurunan penumpang
35	Jalur pemberangkatan tidak terdapat crossing dengan kendaraan lain
36	Letak jalur kedatangan kendaraan tetap dan teratur
37	Jalur kedatangan terpisah dengan jalur penurunan penumpang
38	Tidak boleh terdapat crossing dengan kendaraan lain
39	Ketersediaan informasi pelayanan visual diletakan ditempat strategis antara lain dekat loket, di pintu masuk dan di ruang tunggu umum, mudah dilihat dan jelas terbaca
40	Ketersediaan informasi pelayanan audio diletakan ditempat yang mudah didengar oleh pengguna jasa dengan intensitas suara 20dB lebih besar dari kebisingan yang ada
41	Informasi angkutan lanjutan penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca
42	Informasi gangguan perjalanan mobil bus diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada
43	Ketersediaan tempat penitipan barang sesuai kebutuhan
44	Ketersediaan fasilitas pengisian baterai (Charging Corner)
45	Tempat naik/turun penumpang tinggi platform sama dengan tinggi lantai bus
46	Tempat parkir kendaraan umum dan pribadi, tempat parkir dengan luas disesuaikan dengan lahan yang tersedia
47	Ketersediaan penyandang difabel terdapat ramp portabel atau ramp permanen dengan kemiringan 20 derajat untuk penyambung dan platform ke kendaraan
48	Ketersediaan toilet pengguna difabel
49	Ketersediaan kursi roda difabel
50	Ketersediaan Tersedia ruangan tertutup khusus beserta lengkap untuk ibu menyusui dan bayi

*Sumber: Data Kajian 2022*

### **3.3.5 Penentuan jumlah populasi dan sampel penelitian**

#### **3.3.5.1 Populasi**

Menurut (Sugiyono, 2014) populasi adalah wilayah generasi yang terdiri atas obyek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian di tarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda – benda alam lainnya. Populasi juga bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada obyek dan subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristi/sifat yang dimiliki obyek dan subyek.

Berdasarkan sifatnya populasi juga terbagi menjadi dua bagian, yakni populasi homogen dan heterogen. Populasi homogen berarti populasi yang memiliki unsur-unsur bersifat sama. Populasi jenis ini tidak mempersoalkan jumlah secara kuantitatif. Penelitian di bidang eksakta memiliki populasi bersifat homogen seperti larutan air, cairan, dsb.

#### **3.3.5.2 Sampel**

Menurut (Sugyono,2014), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. maka dari itu sampeling yang digunakan menggunakan simple random smpling dimana pengambilan anggota populasi secara acak tanpa memperhatikan startayang ada di dalam populasi itu.

Margono (2004) menambahkan penentuan sampel ini harus disesuaikan dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya dengan memperhatikan sifat dan penyebaran populasi agar sampel yang diperoleh dapat mewakili populasi (bersifat representatif).

Untuk menentukan jumlah sampel responden, maka diperlukan data rata – rata pengguna jasa di Terminal Banjar Patroman Kota Banjar dalam satu hari tersebut merupakan data sekunder yang diberikan oleh Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Satuan

Pelayanan Terminal Tipe A Kota Banjar setelah data didapat, maka dihitung jumlah sampel minimum yang menentukan banyaknya responden pengguna jasa. Populasi yang diambil dari data Terminal Banjar Patroman pada bulan September 2022 dengan jumlah sampel 8696 orang/bulan apabila dihitung per hari didapat 290/hari.

### **3.3.6 Pembagian Kuesioner**

Setelah jumlah sampel responden didapat, kemudian dilakukan pembagian kuesioner mengenai kepuasan pelayanan di Terminal Banjar kepada pengguna jasa. Didalam kuesioner terdiri dari beberapa pertanyaan dan pernyataan mengenai Standar Pelayanan Minimum (SPM) berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan angkutan umum. Untuk mengetahui kualitas pelayanan ini digunakan 5 tingkat penilaian (skala *likert*) mengenai kepuasan (kinerja) pelayanan yang terdiri dari sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik, dan sangat tidak baik. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

1. Sangat baik diberikan bobot 5.
2. Baik diberikan bobot 4.
3. Cukup baik diberikan bobot 3.
4. Tidak baik diberikan bobot 2.
5. Sangat tidak baik diberikan bobot 1.

Untuk penilaian kepentingan (harapan) pelayanan diberikan lima penilaian dengan masing-masing bobot sebagai berikut:

1. Sangat penting diberikan bobot 5.
2. Penting diberikan bobot 4.
3. Cukup penting diberikan bobot 3.

4. Tidak penting diberikan bobot 2.
5. Sangat tidak penting diberikan bobot 1.

### 3.3.7 Pengujian Kuesioner Menggunakan Program SPSS

#### 3.3.7.1 Validitas

Uji validitas menggunakan program SPSS. Untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak adalah dengan melakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 (5%) yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total item. Hasil validitasnya dapat diketahui pada semua item pertanyaan dengan ketentuan; jika  $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$  maka dinyatakan “valid” dan jika  $r \text{ tabel} > r \text{ hitung}$  maka dinyatakan “tidak valid”. Untuk membaca nilai  $r$  tabel berdasarkan ketentuan Tabel R (Sugiyono, 2012) yang ada perlu diketahui dahulu nilai  $df$  (*Degree of Freedom*) berdasarkan rumus persamaan 2.8. Tabel R dapat dilihat pada lampiran A.

#### 3.3.7.2 Reliabilitas

Untuk uji reliabilitas menggunakan program SPSS. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat kekonsistenan sebuah kuesioner Metode uji reliabilitas yang sering digunakan adalah *Cronbach's Alpha* dan *Split Half Spearman Brown*. Beberapa ketentuan yang harus dipenuhi yaitu:

- *Cronbach's alpha*  $< 0,50$  = reliabilitas rendah.
- *Cronbach's alpha*  $0,51 - 0,70$  = reliabilitas moderat.
- *Cronbach's alpha*  $0,71 - 0,90$  = reliabilitas tinggi.
- *Cronbach's alpha*  $> 0,90$  = reliabilitas sempurna.

### 3.4 Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan sebuah proses manipulasi data untuk menjadi sebuah informasi. Kumpulan data yang awalnya tidak memiliki informasi yang dapat disimpulkan jika dilakukan proses pengolahan data maka akan menghasilkan informasi. Informasi merupakan hasil dari pemrosesan data tertentu yang bermakna serta dapat digunakan untuk mengambil keputusan suatu perusahaan terkait. Pengolahan data terdiri dari beberapa kegiatan yaitu pencarian data, pengumpulan data, pemeliharaan data, pemeriksaan data, perbandingan data, pemilihan data, peringkasan data, dan penggunaan data.

1. Menghitung bobot nilai dari masing-masing atribut pertanyaan.

Bobot nilai dari masing-masing atribut pertanyaan pada tingkat kepuasan (kinerja) dan tingkat kepentingan (harapan) dihitung dengan rumus persamaan 2.3.

2. Menganalisis angka tingkat kepuasan (kinerja) pengguna jasa.

Menghitung angka tingkat kepuasan setiap atribut pertanyaan. Angka tingkat kepuasan setiap atribut pertanyaan dihitung dengan menggunakan rumus persamaan 2.4. Setelah nilai tingkat harapan pengguna jasa didapat maka dimasukkan kedalam tabel.

3. Menganalisis angka tingkat kepentingan (harapan) pengguna jasa.

Menghitung angka tingkat kepentingan setiap atribut. Angka tingkat kepentingan setiap atribut pertanyaan dihitung dengan menggunakan rumus persamaan 2.5. Setelah nilai tingkat kepentingan didapat maka dimasukkan kedalam tabel.

4. Menghitung nilai kesenjangan (*gap*) dari masing-masing atribut pertanyaan.

Menghitung kesenjangan (*gap*) dari tingkat kepuasan dan kepentingan setiap atribut pertanyaan. Angka kesenjangan setiap atribut dihitung dengan menggunakan rumus persamaan

2.6. Setelah nilai tingkat kesenjangan (*gap*) dari masing-masing atribut didapat maka dimasukkan kedalam tabel dan dilakukan ranking.

5. Menghitung nilai kepuasan (kinerja) dan kepentingan (harapan) setiap kriteria pertanyaan.

Menghitung angka tingkat kepuasan (kinerja) setiap kriteria pertanyaan dihitung dengan menggunakan rumus persamaan 2.7. Menghitung angka tingkat kepentingan (harapan) setiap kriteria pertanyaan dihitung dengan menggunakan rumus persamaan 2.8. Setelah nilai kinerja dan harapan didapat maka dimasukkan ke dalam tabel dan dilakukan ranking per kriteria.

6. Menganalisis nilai kesenjangan (*gap*) per kriteria antara kepuasan dan kepentingan kualitas pelayanan (*service quality*) dari masing-masing kriteria.
7. Menghitung nilai kesenjangan (*gap*) per kriteria pertanyaan dihitung dengan menggunakan rumus persamaan 2.6.

Setelah seluruh nilai dari tahap 1 sampai 5 dilakukan, kemudian di dapat nilai kualitas pelayanan (*service quality*) dan dimasukkan kedalam tabel untuk dilakukan ranking.

8. Menganalisis fasilitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat optimalisasi secara keseluruhan.

Untuk menghitung hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) ada beberapatahapan yang pertama adalah menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS), tahapan selanjutnya *menghitung Weight Factors* (WF), dan menghitung *Weight Score* (WS), tahapan terakhir yaitu *Weighted Total* (WT) setelah melakukan tahap tahap diatas lalu

hitung *Customer Satisfaction Index* (CSI) hasil dari perhitungan di sesuaikan dengan tabel 2.2 tentang kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria kepuasan.

### 3.5 Bagan Alir (*Flow Chart*) Penelitian



Gambar 3.2 Bagan Alir Penelitian

