

BAB 3

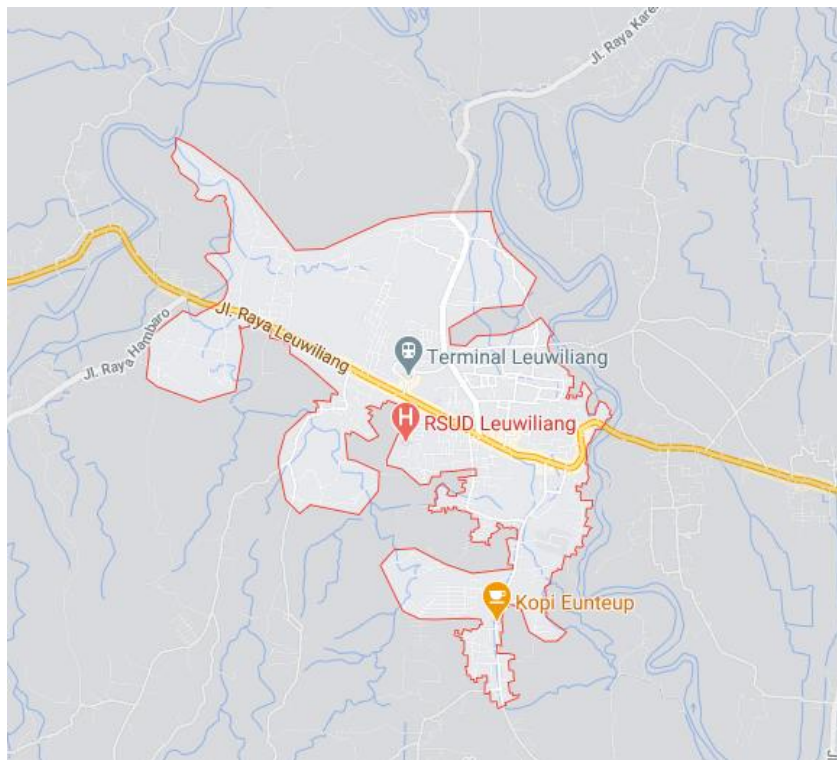
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Data-data yang diperlukan dalam Kajian Optimalisasi Fungsi Pelayanan Terminal Leuwiliang yang berlokasi di Kabupaten Bogor diperoleh dari bahan-bahan referensi seperti buku, diktat kuliah, dokumen dari pihak yang bersangkutan, dan referensi lain yang berkaitan dengan topik yang akan dibahas.

3.2 Data Penelitian

Kecamatan Leuwiliang ini terletak di Jalan. Raya Leuwiliang No.100 Leuwiliang, Kecamatan Leuwiliang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat dengan luas wilayah 4.500 ha dengan jumlah penduduk 122.867 Jiwa terdiri dari 11 desa/kelurahan. Diantaranya: Barengkok, Cibeber I, Cibeber II, Karacak, Karyasari, Karehkel, Leuwiliang, Leuwimekar, Pabangbon, Purasari, Puraseda. disajikan dalam bentuk peta sebagai berikut :



Gambar 1.1 Peta cakupan Terminal Leuwiliang

Kecamatan Leuwiliang adalah salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Bogor, yang wilayahnya berbatasan langsung dengan :

- Sebelah Utara :Kecamatan Rumpin
- Sebelah Timur : Kecamatan Cibungbulang
- Sebelah Selatan : Kabupaten Sukabumi
- Sebelah Barat : Kecamatan Leuwisadeng

3.3 Jadwal Kegiatan

Penjadwalan tahapan-tahapan pelaksanaan dalam penyusunan tugas akhir (TA) yang dibuat, ditampilkan dalam tabel berikut :

Tahapan Pelaksanaan	Jadwal Pelaksanaan									
	Minggu									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pengumpulan Data dan Study Literature										
Mengkaji fungsi terminal										
Mengkaji pelayanan yang seharusnya ada dalam terminal										
Mengevaluasi hasil kajian fungsi dan pelayanan terminal										
Mencari solusi dan saran terbaik untuk mengoptimalkan fungsi pelayanan terminal										
Penyusunan Laporan Tugas Akhir										

3.4 Alat Yang Digunakan

Pelaksanaan lapangan memerlukan alat bantu untuk mempermudah dan mengefektifkan waktu penelitian, alat – alat yang digunakan sebagai berikut:

1. Alat tulis untuk menulis hasil survei penelitian lapangan
2. Lembar kuesioner untuk mengetahui kinerja Terminal Leuwiliang Tipe B Kabupaten Bogor
3. Kamera untuk mengambil foto untuk dokumentasi

3.5 Metode Pengambilan data

3.5.1 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 Leuwiliang Tipe B, maupun dengan memberikan lembar kuesioner yang telah disiapkan mengenai persepsi dan preferensi pelayanan kinerja Terminal Leuwiliang Tipe B kepada penumpang sebagai koresponden. Kuesioner dilakukan untuk mendapatkan data kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan terkait fasilitas dan pelayanan yang tersedia di Terminal Leuwiliang Tipe B.

4. Metode Kajian

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

3.5.2 Data Sekunder

1. Inventarisir Data

Merupakan kumpulan data – data berkaitan dengan Terminal Leuwiliang Tipe B 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 pembanding dengan kegiatan yang terjadi di lapangan. Penulis dapat melengkapi kebutuhan untuk menyusun tugas akhir ini yang dapat menambah referensi.

3.5.3 Indikator kajian fasilitas pelayanan

Dikarenakan Terminal Leuwiliang Tipe B 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 B. berikut indikator yang perlu diteliti:

Tabel 1.1 Indikator pertanyaan berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM)

No	Pertanyaan (atribut)
1	Ketersedian lajur pejalan kaki yang meminimalkan crossing dengan kendaraan bermotor
2	Ketersedian fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar)
3	Ketersedian jalur evakuasi
4	Ketersedian alat pemadam kebakaran
5	Ketersedian pos, fasilitas dan petugas kesehatan
6	Ketersedian pos, fasilitas dan petugas pemeriksaan kelayakan kendaraan umum
7	Ketersedian fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
8	Ketersedian informasi fasilitas keselamatan, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul yang mudah dan terlihat jelas
9	Ketersedian informasi fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dengan jelas
10	Ketersedian informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor yang mudah terlihat dengan jelas
11	Ketersedian pos keamanan, kamera pengawas, dan titik pengamanan tertentu

No	Pertanyaan (atribut)
12.	Ketersedian 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 Ketersedian pegawai
18.	Ketersedian petugas Operasional terminal yang mengatur operasional terminal
19.	Ketersedian ruang tunggu yang memadai Tersedia tempat duduk
20.	Ketersedian ruang tunggu yang memadai Area bersih 100% sejuk dan tidak berbau yang berasal dari area terminal
21.	Ketersedian ruang tunggu yang memadai dilakukan kanalisasi penumpang dan diklasifikasi berdasarkan zona
22.	Ketersedian Toilet Pria (2 Urinoir, 2 WC, 1 WC penyandang disabilitas, 2 wastafel) Wanita (6 Wc, 1Wc penyandang disabilitas, 1 wastafel)
23.	Ketersedian 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
26.	Tempat sampah yang terpisah antara sampah kering dan basah
27.	Ketersedian fasilitas rumah makan sesuai kebutuhan
28.	Ketersedian fasilitas dan petugas kebersihan
29.	Ketersedian Tempat istirahat awak kendaraan
30.	Tersedianya (Smoking area)
31.	Tersedianya drainase yang memadai
32.	Ketersedian lampu penerangan ruangan dengan intensitas cahaya 300 lux per 100 meter persegi
33.	Letak jalur pemberangkatan kendaraan tepat dan teratur
34.	Jalur pemberangkatan terpisah dengan jalur penurunan penumpang

No	Pertanyaan (atribut)
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.	Ketersedian informasi pelayanan visual diletakan ditempat strategis antara lain dekat loket, di pintu masuk dan di ruang tunggu umum, mudah dilihat dan jelas terbaca
40.	Ketersedian 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.	Ketersedian tempat penitipan barang sesuai kebutuhan
44.	Ketersedian 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.	Ketersedian penyanggah difabel Terdapat ramp portabel atau ramp permanen dengan kemiringan 20° untuk penyambung dari platform ke kendaraan
48.	Ketersedian Toilet pengguna difabel
49.	Ketersedian kursi roda difabel
50.	Ketersedian Tersedia ruangan tertutup khusus beserta lengkap untuk ibu menyusui dan bayi

Sumber: Data Kajian 2021

3.5.4 Penentuan jumlah populasi dan sampel penelitian

3.5.4.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2014) populasi adalah wilayahh 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.

3.5.4.2 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 sampel 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 Leuwiliang Tipe B Kabupaten Bogor dalam satu hari tersebut merupakan data sekunder yang diberikan oleh Dishub setelah data didapat, maka dihitung jumlah sampel minimum yang menentukan banyaknya responden pengguna jasa. Populasi yang di ambil dari data dishub terminal Leuwiliang pada bulan oktober 2021 dengan jumlah sampel 10150 orang/bulan apabila dihitung per hari didapat 328 orang/hari.

3.5.5 Pembagian Kuesioner

Setelah jumlah sampel responden didapat, kemudian dilakukan pembagian kuesioner mengenai kepuasan pelayanan di Terminal Leuwiliang 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.

3.5.6 Pengujian Kuesioner Menggunakan Program SPSS

3.5.6.1 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 2.7. Tabel R dapat dilihat pada lampiran A.

3.5.6.2 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:

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

3.5.7 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 2.2.

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 2.3. 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 2.4. 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 2.5. 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 kepuasaan (kinerja) setiap kriteria pertanyaan dihitung dengan menggunakan rumus persamaan 2.6.

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

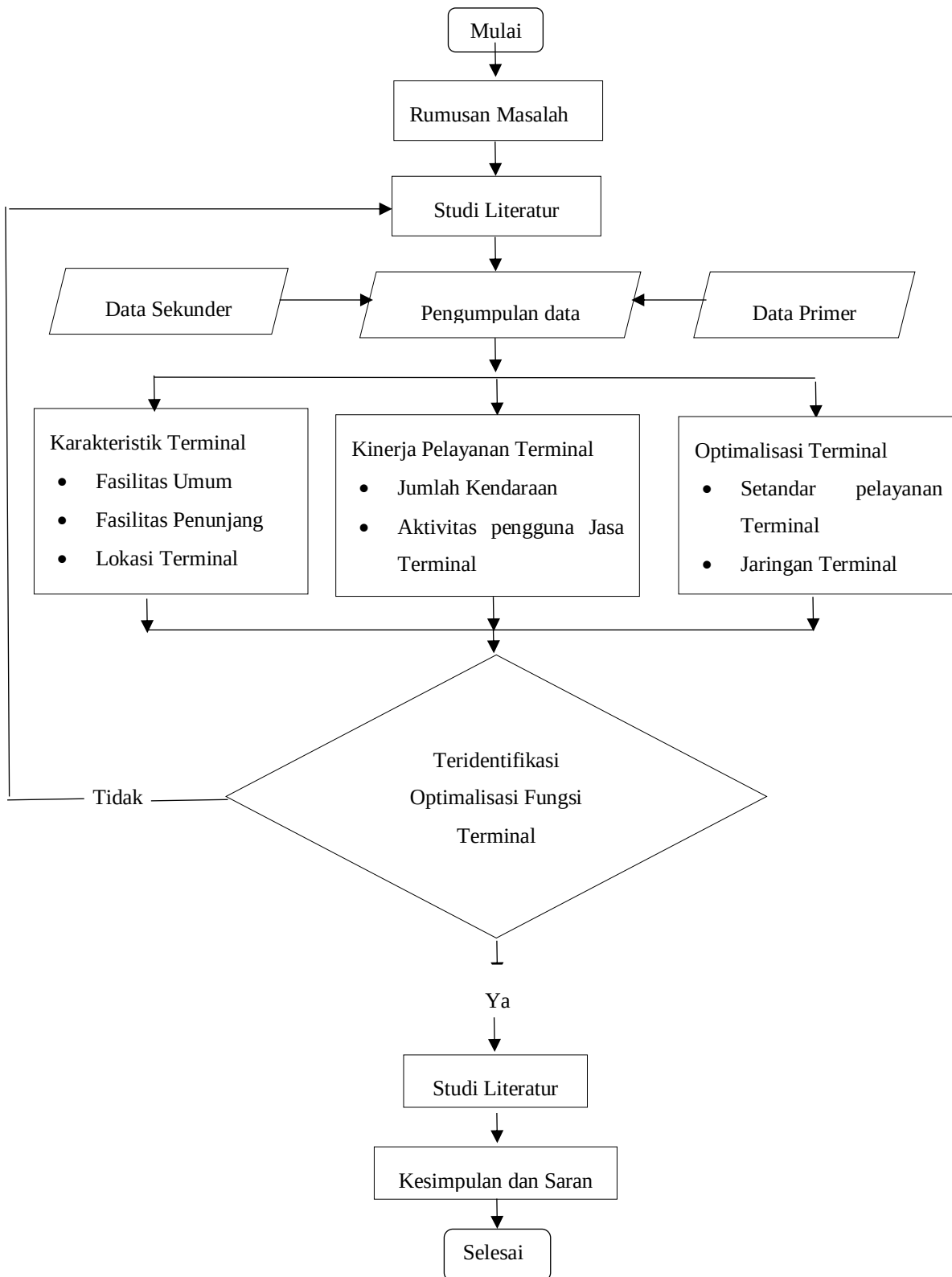
6. Menganalisis nilai kesenjangan (*gap*) per kriteria antara kepuasan dan kepentingan kualitas pelayanan (*service quality*) dari masing-masing kriteria.

Menghitung nilai kesenjangan (*gap*) per kriteria pertanyaan dihitung dengan menggunakan rumus persamaan 2.4. Setelah seluruh nilai dari tahap 1 sampai 5 dilakukan, kemudian di dapat nilai kualitas pelayanan (*service quality*) dan dimasukan kedalam tabel untuk dilakukan ranking.

7. 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 table 2.7 tentang kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria kepuasan.

3.6 Diagram Alir Pengolahan Data

Diagram alur penelitian digunakan untuk membantu kajian untuk memecahkan masalah. Diagram alir merupakan gambaran secara grafik yang terdiri dari simbol-simbol yang menyatakan urutan dari kegiatan yang dijalani dalam penelitian. Berikut adalah diagram alir:



Gambar 1.2 Gambar Diagram Alir