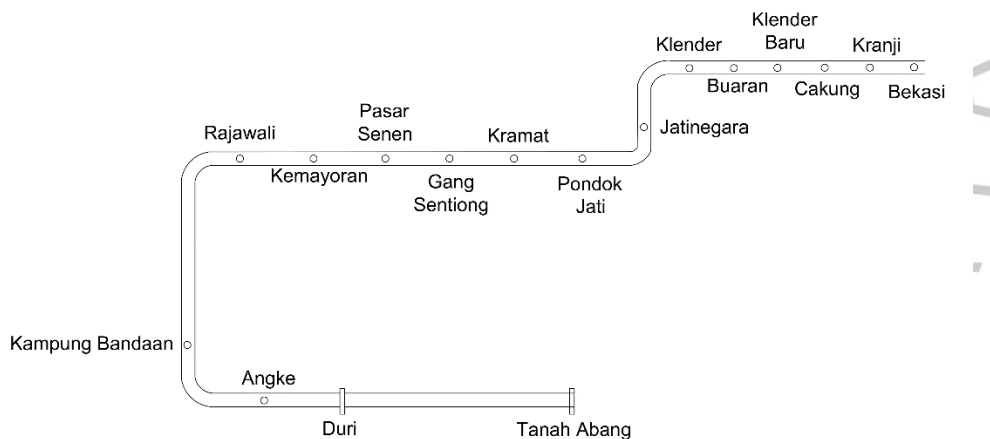


BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Stasiun KAI *Commuter line* rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang. Objek penelitian ini adalah para *commuter* yang melakukan perjalanan dengan menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang. Dari rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang terdapat 15 stasiun pemberhentian di mana stasiun tersebut adalah stasiun Duri, Angke, Kampung Bendaan, Rajawali, Kemayoran, Pasar Senen, Gang Sentiong, Kramat, Pondok Jati, Jatinegara, Klender, Klender Baru, Buaran, Cakung, Kranji dan Bekasi. Rute Kereta Rel Listrik (KRL) Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang

3.2 Variable Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian adalah :

- a. Waktu tempuh merupakan seluruh waktu pada perjalanan kereta rel listrik yang meliputi waktu awal keberangkatan sampai dengan waktu akhir pemberhentian.
- b. Waktu antara (*headway*) waktu antara kedatangan kereta rel listrik pada satu rute yang sama dalam waktu tertentu.

- c. Waktu henti besarnya waktu henti tiap kendaraan pada perhentian sepanjang rute akan mempengaruhi efisiensi dari sistem angkutan secara keseluruhan (Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (2009)).
- d. Kenyamanan dan keamanan merupakan masuk dalam kriteria pelayanan angkutan umum yang baik. Dalam hal memilih kendaraan, kendaraan menawarkan tingkat layanan yang berbeda.
- e. Kepuasan pelayanan merupakan gambaran seberapa cepat, mudah atau nyaman, serta lebih murah (biasanya terkait dengan harga atau ongkos produk yang dibayar oleh pelanggan), dan lebih baik (terkait produk).

3.3 Pengumpulan Data

3.3.1 Data Primer

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data secara langsung melalui studi lapangan / survei di stasiun Tanah Abang dan Bekasi. Adapun data yang dimaksud sebagai berikut :

- a. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan. (Esterberg, 2002) mengemukakan ada dua metode wawancara yaitu wawancara terstruktur yaitu pewawancara telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif dan jawabannya telah dipersiapkan. Sedangkan untuk wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang bebas tidak menggunakan pedoman wawancara yang sudah tersusun secara sistematis. Peneliti menggunakan metode wawancara tidak terstruktur untuk menggali data, informasi serta keterangan dari subjek penelitian. Wawancara ini dilakukan kepada para petugas atau *crew* dan para komuter Kereta Rel Listrik (KRL) di stasiun Tanah Abang dan Bekasi.

- b. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu daftar yang berisi rangkaian pertanyaan atau pernyataan mengenai suatu masalah atau bidang yang akan diteliti oleh

peneliti. Data Kuesioner ini dirangkum di dalam formulir *online* (*Google Form*) untuk memudahkan responden dalam pengisian Kuesioner. Pengisian Kuesioner ini di isi oleh para penumpang Kereta Rel Listrik (KRL) di atas kereta.

c. Observasi

Observasi merupakan teknik pengambilan data dengan pengamatan disertai dengan pencatatan – pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Teknik Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena – fenomena yang akan diselidiki. Observasi ini dilakukan untuk memperoleh gambaran *real* suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data observasi yang dikumpulkan yaitu :

- Data waktu tempuh Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang.
- Data waktu kedatangan dan keberangkatan Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang.
- Data waktu antara Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang.
- Data dimensi gerbong Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang.

Pengumpulan data observasi ini dilakukan di atas kereta atau *on train survei*.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data didapatkan secara tidak langsung, misalkan data tersebut didapatkan dari catatan atau dokumentasi perusahaan. Data sekunder yang dikumpulkan yaitu:

- Buku dan jurnal pendukung.
- Data dimensi gerbong Kereta Rel Listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang dari PT. Kereta *Commuter* Indonesia
- Data volume penumpang Kereta Rel Listrik (KRL) Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang dari PT. Kereta *Commuter* Indonesia
- Data pendukung lainnya.

3.4 Pengolahan Data

Setelah data primer maupun data sekunder terkumpul, langkah selanjutnya melakukan pengolahan data untuk mendapatkan hasil pada penelitian ini. Berikut merupakan tahapan dalam melakukan pengolahan data :

1. Menghitung jumlah responden dengan menggunakan metode slovin menggunakan persamaan 2.5 dengan menggunakan taraf signifikansi 10%.
2. Pengambilan data primer (wawancara, kuesioner dan observasi).
3. Merekap data yang didapatkan dari hasil pengambilan data menggunakan *microsoft excel*.
4. Melakukan pengolahan data yang didapatkan agar mendapatkan hasil dari tujuan penelitian, yaitu :
 - a. Waktu tempuh menggunakan rumus perhitungan pada persamaan 2.1
 - b. Waktu antara merupakan kedatangan Kereta Rel Listrik (KRL) pada satu rute yang sama dalam waktu tertentu. Waktu antara ini didapatkan dari data survei waktu tempuh berupa waktu kedatangan kereta rel listrik pada masing – masing stasiun. Maka didapatkan waktu antara kereta api listrik (KRL) satu dengan yang lainnya.
 - c. Kenyamanan dan kepuasan pelayanan memakai Kuesioner dengan pertanyaan sebagai berikut :
 - Data umum responden :
 1. Nama.
 2. Jenis kelamin.
 3. Usia.
 4. Jenis pekerjaan.
 5. Tingkat penghasilan per bulan.
 6. Jumlah mobil pribadi.
 7. Jumlah motor pribadi.
 - Analisa data umum responden :
 1. Asal perjalanan.

2. Tujuan perjalanan.
3. Berapa lama sudah menggunakan kereta rel listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang.
4. Seberapa sering menggunakan kereta rel listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang.
5. Berapa lama waktu yang di butuhkan dari awal stasiun menuju stasiun tujuan.
6. Transportasi yang digunakan dari asal perjalanan menuju stasiun awal.
7. Berapa lama waktu perjalanan dari asal perjalanan ke lokasi stasiun awal.
8. Transportasi yang digunakan dari stasiun tujuan menuju lokasi tujuan.
9. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dari stasiun tujuan menuju lokasi tujuan.
10. Alasan memilih kereta rel listrik (KRL) rute Tanah Abang – Bekasi dan Bekasi – Tanah Abang

- Pengolahan Kuesioner

1. Validitas, digunakan untuk menyatakan valid atau tidaknya Kuesioner dengan bantuan SPSS.
2. Reliabilitas, digunakan mengukur Kuesioner yang merupakan indikator dari variabel dengan bantuan SPSS.
3. Bobot responden kinerja, digunakan untuk mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Kereta *Commuter* Indonesia kepada para penumpang dan dikerjakan secara manual.
4. Bobot responden harapan, digunakan untuk mengetahui harapan pelayanan yang di inginkan para penumpang dan dikerjakan secara manual.
5. Tingkat kesesuaian, digunakan untuk mengetahui perbandingan antara persepsi dengan apa yang diharapkan para penumpang dan dikerjakan secara manual.

6. Analisa kuadran (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dan pelayanan yang telah diberikan.
5. Membuat kesimpulan dan saran, ini adalah langkah terakhir dari penelitian. Adanya pembuatan kesimpulan dan saran ini bertujuan untuk merangkum hasil akhir dari penelitian ini, sedangkan untuk saran diberikan masukan kepada pihak PT Kereta *Commuter* Indonesia.



3.5 Diagram Alir / Flow Chart

