

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memilih menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mendeskripsikan sesuatu, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang, dimana penelitian ini mengambil masalah atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah aktual pada saat penelitian dilakukan, menurut Nurul Fardina Sudjana dan Ibrahim (1989:64) dalam (Aziza 2017).

Creswell (1998) dalam (Murdiyanto 2020) mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif akan menampilkan prosedur penilaian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari pihak yang sedang diamati, yang bisa didapatkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga peneliti dapat mendapatkan jawaban permasalahan dengan rinci dan jelas. Masalah dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif bersifat sementara, dimana nantinya masalah tersebut akan berkembang bahkan akan mengalami perubahan atau pergantian dengan masalah lainnya sesuai dengan situasi sosial di lapangan. Erickson dalam Sugiono (2014) yang dikutip dalam (Wekke & Dkk, 2019) mengemukakan ciri-ciri penelitian dengan pendekatan kualitatif yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan secara intensif;
2. Peneliti berpartisipasi di lapangan dalam jangka waktu yang cukup lama;
3. Peneliti mencatat apa yang terjadi di lapangan secara hati-hati;
4. Dokumentasi yang diambil oleh peneliti di lapangan dianalisis secara reflektif;
5. Peneliti melaporkan hasil penelitian secara detail.

3.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana metode ini berfokus pada sebuah pengamatan yang mendalam. Berbeda dengan pendapat Moleong (2007: 6) yang memaknai penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Lebih pas dan cocok digunakan untuk meneliti hal-hal yang berkaitan dengan penelitian perilaku, sikap, motivasi, persepsi dan tindakan subjek. Dengan kata lain, jenis penelitian tersebut, tidak bisa menggunakan metode kuantitatif.

Alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu untuk mengetahui apakah layanan *Feeder Wira Wiri Suroboyo* ini sudah berjalan dengan optimal dengan mengetahui kebenaran data sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan.

3.3 Definisi Konseptual

Menurut Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (2002:66), definisi konseptual merupakan sebuah pemaknaan dari sebuah konsep yang digunakan untuk penelitian yang memudahkan peneliti untuk mengoperasikan konsep

tersebut saat berada di lapangan. Pada penelitian ini variabel dalam definisi konseptual yaitu sebagai berikut:

1. Upaya

Menurut Wahyu Baskoro (2005:902), Upaya merupakan sebuah usaha atau syarat untuk menyampaikan suatu atau maksud (akal atau ikhtiar). Menurut Tim Penyusun Departemen Pendidikan Nasional (2008:1787), Upaya adalah sebuah usaha, akal, atau ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, mencegah sebuah persoalan, mencari jalan keluar, dan lain sebagainya. Menurut Soekanto (1984:237) menjelaskan bahwa upaya merupakan sebuah usaha yang dilakukan atau sebuah kegiatan yang dilakukan secara sistematis, terencana, terarah, agar sesuatu hal (kesalahan) tidak meluas atau tidak timbul.

2. Optimalisasi

Menurut Winardi (1999) dalam (Hidayat & Irvanda, 2022), optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan. Namun jika dipandang dari sudut usaha, optimalisasi merupakan usaha dalam memaksimalkan suatu kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Menurut Singiresu S Rao, John Wiley dan Sons (2009) dalam (Hidayat & Irvanda, 2022) mendefinisikan optimalisasi sebagai sebuah proses untuk mendapatkan keadaan yang memberikan nilai maksimum atau minimum dari suatu fungsi. Menurut (Rattu et al., 2022), optimalisasi merupakan usaha memaksimalkan suatu kegiatan yang hanya

dapat diwujudkan apabila dalam perwujudannya dilakukan secara efektif dan efisien.

3. Layanan Transportasi

Tingkat pelayanan transportasi berhubungan erat dengan volume, seperti halnya dengan penetapan harga. Banyak sedikitnya penumpang yang ada tidak terlepas dari peranan pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi jasa transportasi kepada pemakainya yaitu penumpang (Andriansyah, 2015).

Selain itu, pelayanan transportasi sangat dipengaruhi oleh integrasi dan keterpaduan jaringan. Berbagai jenis pelayanan transportasi harus ditata sedemikian rupa sehingga transportasi satu dengan yang lainnya saling terintegrasi dan memungkinkan untuk melakukan dan melayani sistem transfer yang terus menerus.

4. Angkutan *Feeder*

Angkutan *Feeder* merupakan sebuah jenis kendaraan yang bertugas mengumpulkan penumpang untuk disalurkan ke angkutan trayek tertentu yang terhubung di angkutan trayek tertentu. Menurut (Andriansyah, 2015), *Feeder* merupakan angkutan pengumpan yang memiliki rute memutar yang diperlukan sebagai pengumpan sistem koridor, yang mana rute tersebut dapat menjaring penumpang hingga ke tingkat kompleks perumahan. Menurut Verma dan Ramanayya (2015) dalam (Herdiana & Firdaus, 2021) menyatakan bahwa *Feeder* merupakan jenis layanan yang dirancang untuk mengangkut penumpang di area lokal dan mengantarkan penumpang ke titik transfer dimana mereka melanjutkan perjalanan mereka di koridor utama.

3.4 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan. Dengan ditetapkannya lokasi penelitian, maka dapat mempermudah peneliti dalam menganalisis objek dan tujuan penelitian. Lokasi yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu di UPTD PTU, Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Penelitian ini dilakukan di UPTD PTU, Dinas Perhubungan Kota Surabaya karena Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang bertugas untuk mengelola dan menyediakan transportasi umum di Kota Surabaya, salah satunya yaitu angkutan *Feeder*.

3.5 Fokus Penelitian

Menurut Spradley dalam Sugiono (2014), fokus adalah domain yang terkait dengan situasi sosial. Fokus penelitian ditetapkan setelah peneliti melakukan penjelajahan umum.

Fokus dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan mendeskripsikan upaya optimalisasi layanan *Feeder* Wira Wiri Suroboyo oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya, dengan menyesuaikan teori milik Andriansyah (2015) yang memuat 10 komponen upaya optimalisasi layanan transportasi umum, yaitu 1) Tarif; 2) Keandalan; 3) Perlu atau tidaknya moda tambahan; 4) Kerugian, kerusakan, dan proses complain; 5) Kondisi internal perusahaan angkut; 6) Produk; 7) Harga; 8) Pasar yang dituju; 9) Pembelian; 10) Fasilitas Lokasi.

3.6 Sumber Data

Sumber data adalah tempat dimana peneliti menemukan data-data dan dokumen yang diperlakukan untuk penunjang penelitian. Terdapat dua macam

jenis sumber data pada umumnya, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari orang yang bersangkutan di lapangan. Data primer bisa didapatkan dari hasil wawancara secara langsung dengan pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang mengelola transportasi umum, khususnya *Feeder Wira Wiri Suroboyo* dan salah satu pekerja yang secara langsung melayani masyarakat di *Feeder Wira Wiri Suroboyo*. Selain itu observasi di lapangan juga akan dilakukan oleh peneliti dengan tujuan untuk menjelaskan bagaimana suatu peristiwa terjadi dan dapat diuji kualitas kebenarannya serta memperkirakan mengapa peristiwa tersebut dapat terjadi.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan peneliti dari sumber-sumber tercetak dan telah diolah oleh peneliti sebelumnya, yang berarti peneliti tidak terjun secara langsung untuk mendapatkan data yang diinginkan melainkan mengumpulkan data yang telah dikumpulkan oleh pihak sebelumnya yang dapat diperoleh melalui kajian iterature seperti jurnal, buku, artikel jurnal, hasil penelitian terdahulu, web, dan lain sebagainya.

Tabel 3. 1 Data Sekunder Beserta Sumbernya

No.	Data	Sumber
1.	Kode dan rute <i>Feeder</i> Wira Wiri Suroboyo	Instagram @wirawirisuroboyo
2.	Jumlah masing-masing armada Wira Wiri ditiap rutenya	Admin UPTD PTU
3.	Jumlah keluhan terhadap pelayanan <i>Feeder</i> Wira Wiri Suroboyo	Instagram @wirawirisuroboyo
4.	Total penumpang <i>Feeder</i> Wira Wiri Suroboyo	Admin UPTD PTU

Sumber: Instagram resmi @WiraWiriSuroboyo

3. 7 Teknik Penentuan Informan

Informan merupakan julukan bagi seseorang yang memberikan informasi. Informan juga dapat dikaitkan dengan responden apabila informasi atau keterangan yang diberikan karena dipancing oleh peneliti. Pada penelitian kualitatif, informan hanya perlu memberikan informasi atau keterangan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang telah disajikan oleh peneliti, dan jika perlu seorang informan dapat memberikan informasi atau keterangan secara mendalam sesuai dengan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *purposive sampling* untuk menentukan kriteria informan penelitian. *Purposive sampling* dilakukan dengan mempertimbangkan informan yang dipilih, dimana informan tersebut harus memenuhi kriteria yang ditentukan oleh peneliti, yaitu pihak yang paling tau informasi mengenai *Feeder* Wira Wiri Suroboyo serta pelayanan yang diberikan dan didapatkan saat menggunakan *Feeder* Wira Wiri Suroboyo. Informan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Staff UPTD PTU Kota Surabaya
2. Staff DISHUB Bidang Angkutan

3. Petugas *Feeder* Wira Wiri Suroboyo
4. Penumpang *Feeder* Wira Wiri Suroboyo

3.8 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan inti dari penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dengan mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti akan mendapatkan sumber data yang memenuhi standart data. Jika dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer, dan sumber sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara secara langsung tanpa melalui perantara dan wawancara dilakukan secara terstruktur, dimana peneliti telah menyusun beberapa pertanyaan untuk ditanyakan kepada pihak yang akan diwawancarai agar memperoleh informasi dan data yang diperlukan untuk penelitian.

2. Observasi

Saat melakukan observasi, peneliti melakukan pengamatan secara langsung di lapangan untuk mendapatkan informasi dan data yang lebih akurat, serta memastikan bahwa data dan informasi yang diperoleh oleh peneliti melalui wawancara sebelumnya sudah relevan dengan fakta yang ada di lapangan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yang digunakan peneliti yaitu berbentuk foto, tabel, serta diagram.

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, lalu teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3.9 Keabsahan Data

Untuk data – data yang telah dikumpulkan oleh peneliti, perlu dilakukannya pengecekan data guna untuk menghindari kesalahan atau kekeliruan terhadap data – data yang telah didapatkan. Dalam penelitian kualitatif, data – data yang didapatkan dapat dikatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara informasi atau data yang didapatkan oleh peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti di lapangan. Data – data yang telah terkumpul merupakan informasi awal yang sangat berharga dalam sebuah penelitian, karena dari data tersebutlah maka dapat dilakukan analisis yang selanjutnya akan dipakai sebagai bahan masukan untuk melakukan penarikan kesimpulan.

Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan Teknik Triangulasi Metode, dimana data atau informasi yang didapatkan oleh peneliti dari hasil wawancara dibandingkan dengan kondisi sebenarnya saat peneliti melakukan observasi secara langsung di lapangan, dengan bersikap netral tidak memihak pada salah satu sudut pandang informan agar kebenaran data yang diperoleh menjadi kebenaran yang valid.

3.10 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sesuai dengan teori Miles dan Huberman (2014), yaitu kondensasi data, menyajikan data, dan penarikan kesimpulan.

a. Kondensasi Data

Kondensasi data merujuk pada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasi data yang telah didapatkan saat berada di lapangan.

b. Penyajian Data

Peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian, gambar, grafik, maupun tabel, dengan tujuan untuk menjabarkan informasi dan menggambarkan keadaan yang terjadi di lapangan.

c. Penarikan Kesimpulan

Sejak berlangsungnya penelitian, peneliti harus menemukan makna data yang telah terkumpul dari hasil wawancara maupun observasi yang telah dilakukan. Setelah penelitian berakhir dan semua data yang dibutuhkan telah terkumpul, maka peneliti akan mengambil kesimpulan akhir untuk mendapatkan jawaban dari segala permasalahan penelitian yang terjadi di lapangan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2021, Dinas Perhubungan merupakan sebuah dinas yang bertugas untuk membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan dengan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas Perhubungan yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.



Gambar 4. 1 Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Sumber: Web Resmi BKPP Kutim

- a) Nama Instansi : Dinas Perhubungan Kota Surabaya
- b) Alamat : Jl. Dukuh Menanggal No.1, Kec. Gayungan,
Surabaya, Jawa Timur 60234
- c) Nomor Telepon Instansi : (031) 8295324