

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Metode penelitian pada hakikatnya merupakan satu komponen yang penting dalam penelitian. Usman (2014:12) mengungkapkan bahwa penelitian pada hakikatnya merupakan penerapan dari metode ilmiah dari kegiatan keilmuan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara nyata mengenai suatu situasi tertentu atau keterkaitan hubungan antara berbagai fenomena secara aktual dan teratur. Dalam penelitian deskriptif peneliti harus mampu memahami dan juga menafsirkan kondisi dilapangan berdasarkan tema yang diangkat sebagai hasil dari penelitian. Peneliti kemudian menarik kesimpulan dari fakta dan data yang diperoleh dalam bentuk tulisan atau kata-kata. Jenis penelitian deskriptif dipilih oleh peneliti dengan tujuan untuk mengetahui Integritas Pegawai Dalam Pelayanan Terminal Anjuk Ladang Kabupaten Nganjuk sesuai dengan kondisi yang ada dilapangan secara aktual.

Menurut Usman (2008:130) terkait penelitian deskriptif menyatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif diuraikan dengan kata-kata menurut pendapat responden, apa adanya sesuai dengan pertanyaan penelitian, kemudian dianalisis pula dengan kata-kata apa yang

melatarbelakangi responden berperilaku (berpikir, berperasaan, dan bertindak) seperti itu dan mengapa tidak bertindak seperti yang lainnya, kemudian selanjutnya direduksi, ditriangulasi, disimpulkan dan diverivikasi.

Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dalam situasi yang wajar (*natural setting*) dan data yang dikumpulkan bersifat kualitatif. Senada dengan pendapat tersebut, Kirk dan Miller dalam Moleong (2014:2) mengungkapkan bahwa metode penelitian kualitatif adalah tradisi-tradisi tertentu dalam ilmu penelitian sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya. Penelitian kualitatif dari sisi lainnya dikemukakan bahwa merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan dan perilaku individu atau sekelompok orang. Moleong (2014:5) menegaskan penelitian dengan metode kualitatif adalah penelitian yang menggunakan pendekatan naturalistik untuk mencari dan menemukan pemahaman dari fenomena dalam suatu latar belakang yang memiliki konteks khusus.

Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang

alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Analisis bersifat induktif dan hasil dari penelitian kualitatif menekankan pada makna generalisasi. Jadi penelitian dengan pendekatan kualitatif dapat disimpulkan sebagai prosedur dalam mendapatkan data deskriptif yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan juga teori yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti (Moleong, 2014:6).

Oleh karena itu penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena dalam fenomena yang terjadi dilapangan peneliti berupaya untuk menggambarkan bagaimana fenomena terkait Integritas Pegawai Dalam Pelayanan Terminal Anjuk Ladang Kabupaten Nganjuk, kemudian pendekatan kualitatif untuk menganalisis apakah pelayanan yang dilakukan oleh pegawai tim Pengendalian Operasional Terminal Anjuk Ladang sudah berintegritas.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan tahap pemusatan perhatian terhadap tujuan penelitian sehingga dapat memudahkan peneliti untuk menentukan garis besar dari penelitian. Menurut (Moleong, 2014:94) fokus penelitian digunakan peneliti untuk mengetahui dengan persis data mana dan data tentang apa yang perlu dikumpulkan. Dengan fokus penelitian, peneliti dapat menentukan data yang perlu digunakan dan data mana yang akan dibuang. Sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan pada awal bab maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

1. Integritas Pegawai tim Pengendalian Operasional Terminal Anjuk Ladang Dalam Pelayanan Terminal
  - a. Integritas
    - 1) Kejujuran
    - 2) Disiplin
    - 3) Bertanggung jawab
  - b. Jenis Pelayanan
    - 1) Jasa
    - 2) Fasilitas Publik
2. Upaya Pegawai Pengendalian Operasional Terminal Anjuk Ladang Kabupaten Nganjuk Dalam Meningkatkan Integritas
  - a. Pemantauan Rutin dan Pembinaan
  - b. Pembangunan Terminal

### **C. Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti menggambarkan kejadian yang sebenarnya dari objek yang diteliti serta memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Dalam penelitian ini, lokasi penelitian yang dipilih adalah Kabupaten Nganjuk yang merupakan daerah yang dilintasi angkutan umum khususnya bus Antar Kota Antar Propinsi (AKAP). Terminal tipe b di Kabupaten Nganjuk merupakan terminal yang dilalui bus AKAP selama 24 jam, maka dari itu diperlukan pelayanan yang baik agar masyarakat

merasa nyaman dan aman pada saat menggunakan fasilitas yang ada pada terminal bus Kabupaten Nganjuk.

Situs penelitian adalah suatu tempat dimana peneliti menangkap keadaan yang sebenarnya ada dilapangan terkait dengan objek yang akan diteliti. Sehingga keakuratan data dan informasi yang diperlukan untuk menjawab permasalahan sesuai dengan fokus penelitian dapat diperoleh secara detail dan benar. Situs penelitian ini adalah tim Pengendalian Operasional Terminal Anjuk Ladang Kabupaten Nganjuk.

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Dalam suatu penelitian, sumber data merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam menentukan metode pengumpulan data. Sumber data disini adalah sumber data yang akan digunakan dalam penelitian, yaitu orang-orang, peristiwa dan dokumen-dokumen yang dianggap penting. Menurut Indriantoro (2002 : 146-147) sumber data penelitian terdiri atas sumber data primer dan sumber data sekunder. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Data Primer**

Sumber data primer dapat diperoleh dari hasil penelitian di lapangan melalui wawancara langsung dan sebenarnya, dengan pihak-pihak yang bersangkutan dalam kaitannya dengan penelitian ini, pihak yang dimaksud antara lain:

- a) Bapak Sutiyono S.Sos selaku Ka Satgas Pengendalian Operasional Terminal Anjuk Ladng Kabupaten Nganjuk.

- b) Bapak Heri Murcahyono selaku staf Bidang Angkutan dan Keselamatan Jalan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur
- c) Bapak Yuswadi selaku regu tim Pengendalian Operasional
- d) Ibu Ratna Eri Ariani selaku staf Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPT LLAJ Kediri.
- e) Masyarakat pengguna Terminal Anjuk Ladang meliputi :
  - 1. Supir
    - a. Supir bus Antar Kota Antar Provinsi
    - b. Supir bus dalam kota
  - 2. Penumpang
    - a. Pengguna terminal anjuk ladang yang berasal dari luar kota.
    - b. Pengguna terminal anjuk ladang yang berasal dari kabupaten nganjuk.

### 3. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bersumber diluar kata dan tindakan yang merupakan sumber kedua. Data sekunder dalam penelitian ini adalah struktur organisasi UPT LLAJ Kediri, visi, misi, dan tugas pokok, undang-undang, data penduduk kabupaten nganjuk, laporan aset sarana dan prasarana terminal Anjuk Ladang, laporan bulanan bus keluar-masuk terminal, dan foto-foto yang diambil oleh peneliti.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Observasi**

Observasi sebagai salah satu teknik pengumpulan data melalui peninjauan secara cermat yang dilakukan langsung di lapangan atau dilokasi penelitian. Senada dengan yang diungkapkan oleh Usman (2008:69) bahwa observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi dalam penelitian ini adalah pengamatan terhadap Upaya Meningkatkan Integritas Pegawai tim Pengendalian Operasional Terminal Anjuk Ladang Dalam Pelayanan Terminal.

### **2. Wawancara**

Menurut Usman (2008:55) wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih yang dilakukan secara langsung. Dalam penelitian, wawancara dilakukan dengan beberapa pihak yaitu Ka Satgas Pengendalian Operasional Terminal Anjuk Ladang Kabupaten Nganjuk, staf Bidang Angkutan dan Keselamatan Jalan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, Bapak Yuswadi selaku regu tim Pengendalian Operasional, Ibu Ratna Eri Ariani selaku staf Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPT LLAJ Kediri, masyarakat pengguna Terminal Anjuk Ladang meliputi supir bus Antar Kota Antar Provinsi, supir bus dalam kota, penumpang.

Wawancara sendiri terbagi dalam tiga jenis wawancara yang dikemukakan oleh Estenberg dalam Sugiyono (2010: 233), yaitu:

a. Wawancara Terstruktur

Pada wawancara terstruktur, pewawancara/peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian yaitu berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya telah dipersiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini, tiap-tiap responden diberi pertanyaan yang sama dan peneliti dapat mencatatnya. Dengan wawancara terstruktur ini pula, peneliti dapat menggunakan beberapa pewawancara sebagai pengumpul data.

b. Wawancara Semi-terstruktur

Wawancara jenis ini sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview* yang pelaksanaannya lebih bebas bila dikomparasikan dengan wawancara terstruktur. Tujuan wawancara jenis ini adalah untuk menemukan suatu permasalahan secara lebih terbuka dan pihak yang diwawancara diminta pendapatnya. Melakukan wawancara, peneliti haruslah teliti dalam mendengarkan dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

c. Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara jenis ini adalah wawancara yang bebas dan peneliti tidak perlu menggunakan pedoman wawancara seperti yang digunakan dalam wawancara terstruktur yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

Pedoman wawancara yang dipergunakan hanyalah berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

### 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi menurut Usman, (2008:69) adalah metode pengambilan data yang diperoleh melalui dokumentasi. Dalam penelitian ini dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai literatur yang mempunyai kaitan dengan penelitian, seperti catatan harian, buku, serta bahan tertulis lainnya yang berhubungan dengan penelitian. Dokumentasi dapat berupa pengumpulan dokumen-dokumen maupun arsip yang terdapat pada instansi yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode dokumentasi sebagai sarana mendapatkan data tertulis tentang integritas pelayanan tim Pengendalian Operasional Terminal Anjuk Ladang Kabupaten Nganjuk.

Peneliti mengadakan pencatatan dari dokumen-dokumen tertentu yang berhubungan dengan penulisan penelitian ini, hasil yang diperoleh yaitu :

- a. Visi, misi, dan tugas pokok tim operasional terminal anjuk ladang
- b. Struktur organisasi Dinas Perhubungan LLAJ Jawa Timur UPT LLAJ Kediri.
- c. Penyajian data-data yang berhubungan erat dengan permasalahan penelitian dan hasil wawancara.
- d. Undang-Undang terkait pelaksanaan pelayanan terminal

- e. Situs-situs internet

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan dalam proses pengumpulan data yang berwujud sarana dan benda. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

### 1. Peneliti Sendiri

Hal ini sesuai dengan metode penelitian yang dipakai yaitu metode penelitian kualitatif, dimana pengumpulan data lebih tergantung pada peneliti sendiri. Disini peneliti sebagai instrumen utama (*instrument guide*) dengan menggunakan panca indra untuk menyaksikan dan mengamati proyek atau fenomena dalam penelitian.

### 2. Pedoman Wawancara (*Interview Guide*)

Serangkaian pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden yang mana hal ini akan digunakan sebagai petunjuk pada saat melakukan wawancara.

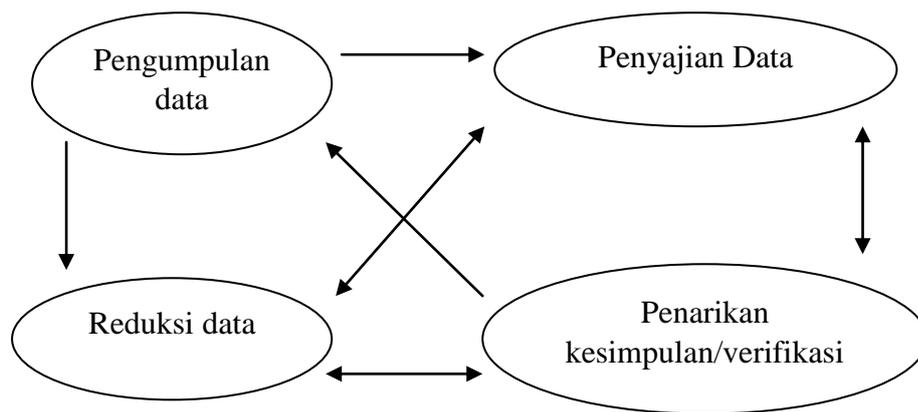
### 3. Catatan Lapangan (*Field Note*)

Catatan ini dibuat setelah peneliti mengadakan pengamatan ataupun wawancara. Catatan ini merupakan hasil dari penelitian yang didengar, dilihat, dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi data dalam penelitian kualitatif.

## **G. Analisis Data**

Analisis data merupakan proses pengolahan data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut dapat difahami dan bermanfaat sebagai

solusi permasalahan, terutama masalah yang berkaitan dengan penelitian. Nasution dalam Sugiyono (2009:245) menyatakan bahwa analisis telah mulai sejak merumuskan, dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Sesuai dengan penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik analisis data oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Miles, Huberman, dan Saldana (2014) menjelaskan keempat alur kegiatan analisa data sebagai berikut :



**Gambar 1 : Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif**

Sumber : Miles, Huberman, dan Saldana (2014)

#### 1. Pengumpulan data/*data collection*

Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data hasil wawancara dari beberapa informan akan dikumpulkan dan disusun. Data hasil observasi berupa catatan dan foto-foto hasil pengamatan mengenai Integritas Pegawai tim

Pengendalian Operasional Terminal Anjuk Ladang Kabupaten Nganjuk Dalam Pelayanan Terminal.

2. Kondensasi data/ *data condensation*

Kondensasi data diartikan sebagai proses pemilihan, penyederhanaan dan transformasi data mentah yang didapat dari lapangan. Kondensasi data dilakukan dengan cara data yang diperoleh di lokasi penelitian baik data yang belum terkumpul maupun data yang sudah terkumpul dituangkan dalam uraian atau laporan secara lengkap dan terinci. Laporan lapangan disederhanakan, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya sesuai dengan fokus yang ada pada penelitian ini.

3. Penyajian data/*data display*

Penyajian data adalah memaparkan informasi yang sudah tersusun setelah mereduksi data. Data yang dipaparkan dalam bentuk uraian yang didukung oleh kutipan wawancara, gambar, tabel atau grafik yang menjelaskan fokus penelitian. Dukungan informasi tersebut dapat memberikan pemahaman mengenai bagaimana Integritas Pegawai tim Pengendalian Operasional Terminal Anjuk Ladang Kabupaten Nganjuk Dalam Pelayanan Terminal.

4. Kesimpulan

Setelah data yang dihasilkan dari uraian pemaparan data disajikan, maka selanjutnya dapat ditarik kesimpulan dan verifikasi.

Kesimpulan tersebut dapat menjawab permasalahan yang dirumuskan dari awal penelitian. Kesimpulan merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan yang kredibel adalah kesimpulan yang didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten.