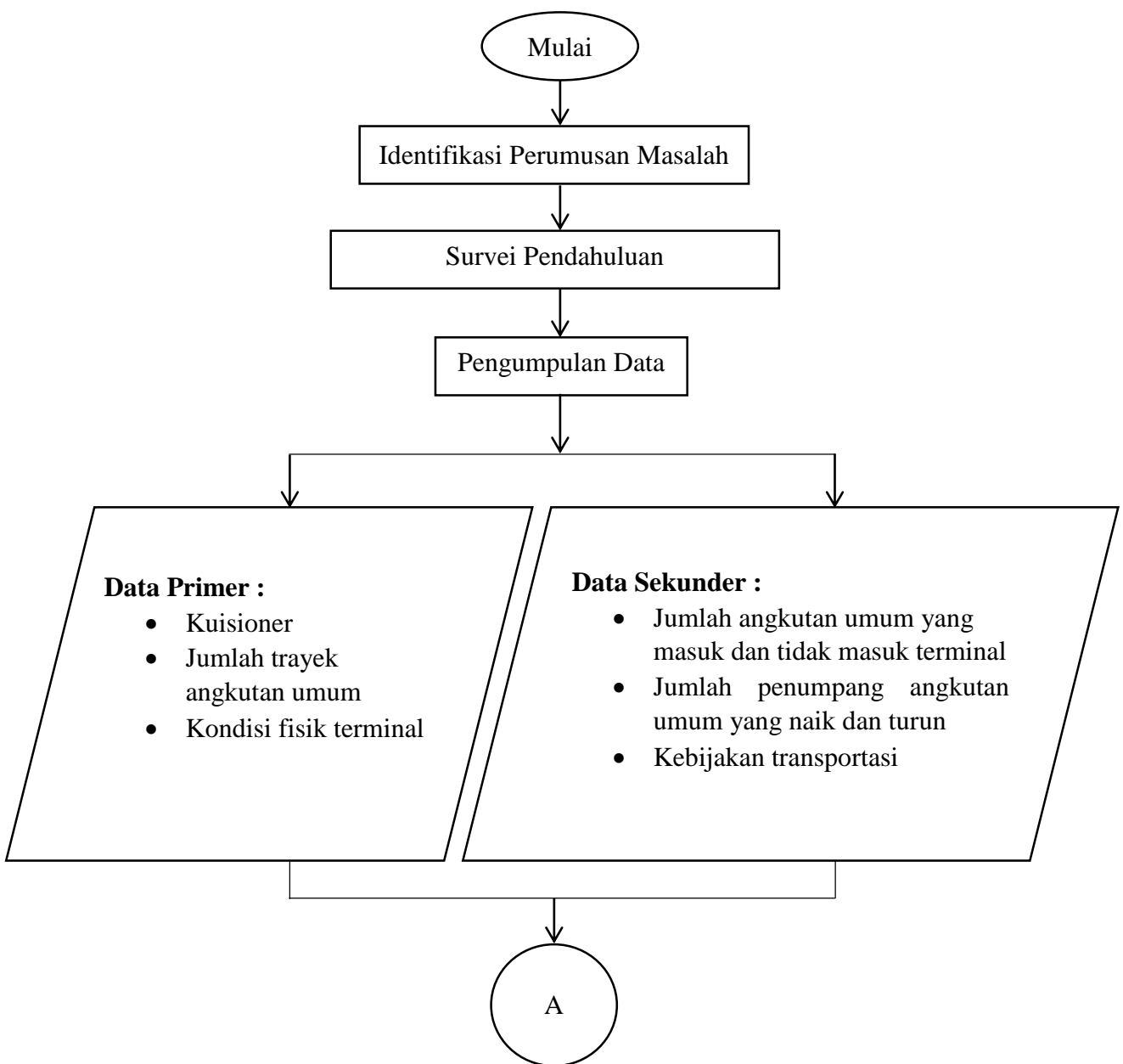
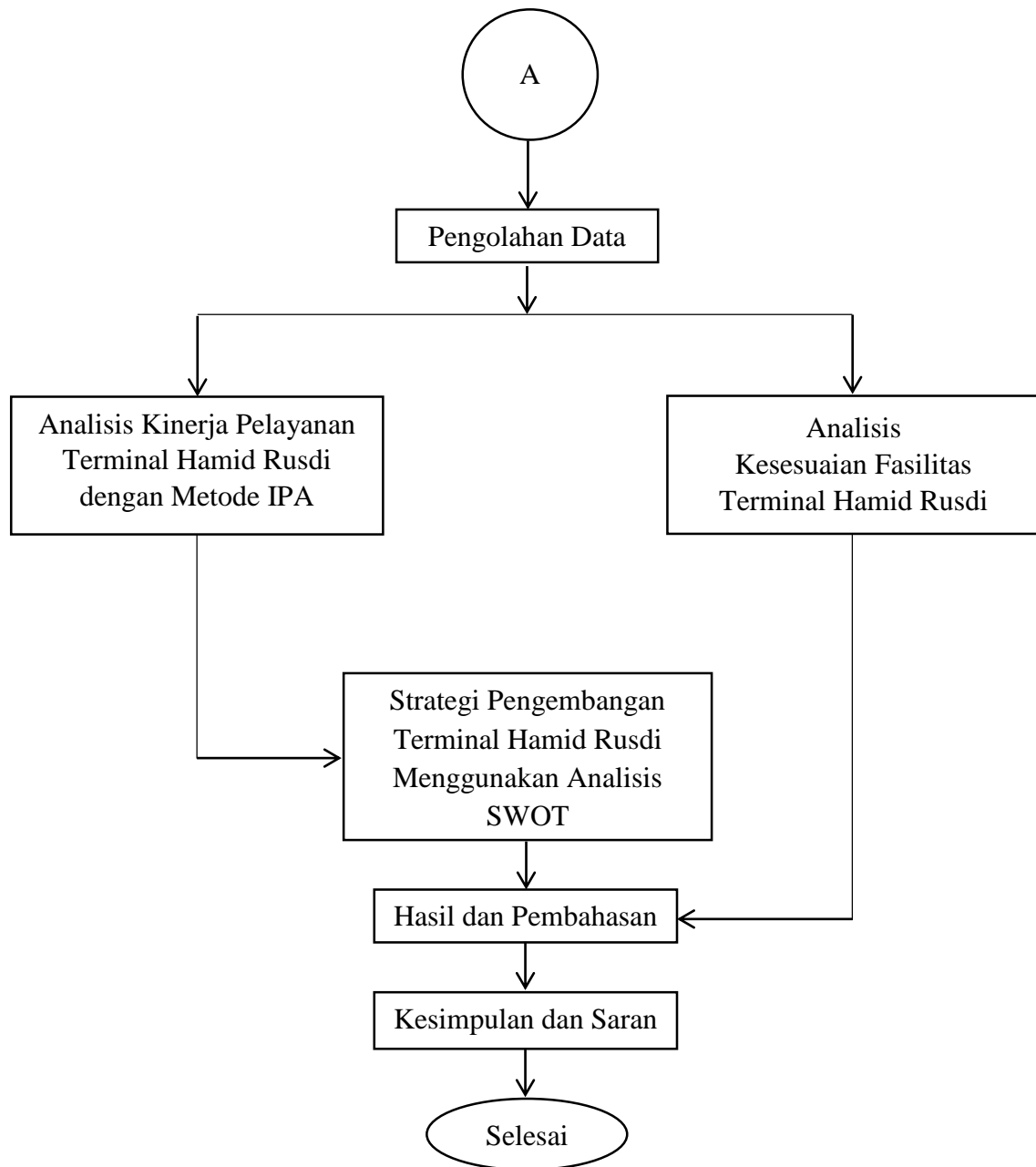


BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian

Dalam menyelesaikan penelitian ini, diharuskan memiliki prosedur penelitian agar mudah dipahami dan sistematis dalam pengerjaannya, serta dapat dipertanggungjawabkan dan dapat menjawab permasalahan yang muncul agar tujuan dari penelitian ini dapat tercapai dengan maksimal. Berikut ini adalah diagram alir dari penelitian ini :

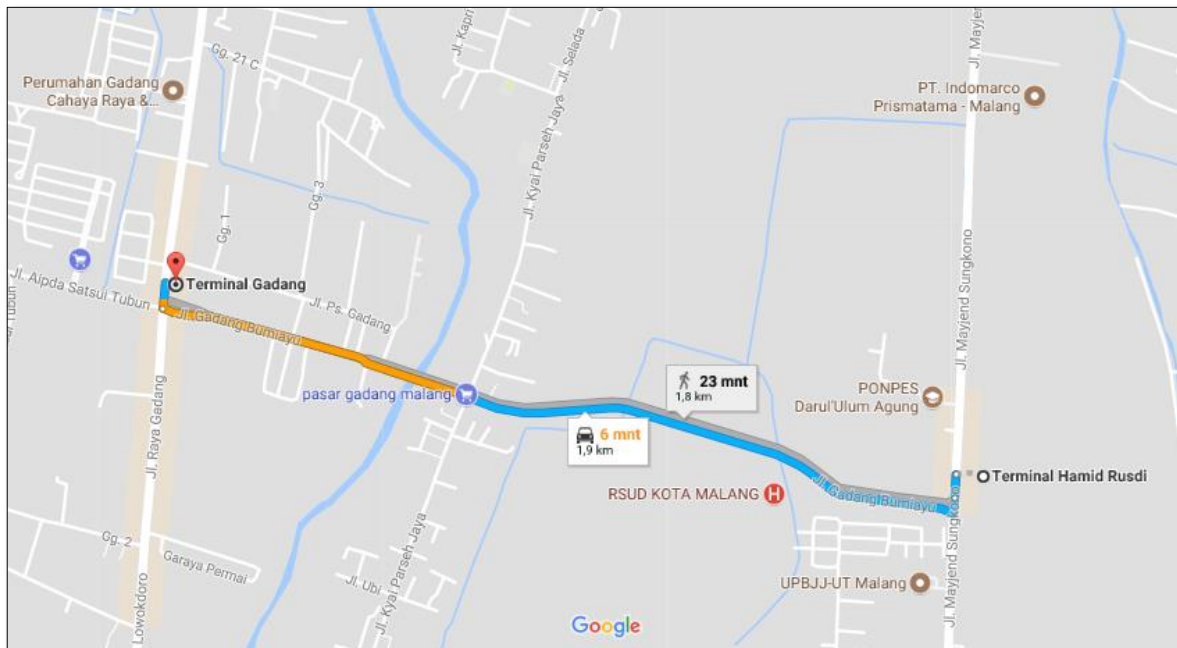




Gambar 3.1 Bagan Alir Kajian

3.2 Lokasi Penelitian

Terminal Hamid Rusdi terletak di Jl. Mayjend Sungkono No.11, Wonokoyo, Kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur 65135, Indonesia.



Gambar 3.2 Lokasi Terminal Hamid Rusdi

3.3 Survei Pendahuluan

Dalam menyusun tugas akhir dibutuhkan survei pendahuluan yang meliputi pengamatan langsung terhadap Terminal Hamid Rusdi, baik dari dalam terminal atau dari sekitar wilayah terminal, guna mendukung atau meyakinkan apa yang akan dikaji dalam tugas akhir ini. Survei pendahuluan ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi dan petunjuk agar penyusun mendapatkan gambaran tentang kondisi terakhir Terminal Hamid Rusdi.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Kebutuhan data yang diperlukan untuk analisa data adalah data primer dan data sekunder. Data yang diperlukan meliputi :

A. *Data Primer*

Data yang didapatkan dari survei langsung ke lokasi penelitian. Kegiatan yang dilakukan dalam survei ini adalah survei statis keluar masuknya angkutan umum atau penumpang di Terminal Hamid Rusdi.

B. *Survei Wawancara dan Kuisisioner*

- UPTD Terminal Hamid Rusdi

Survei wawancara untuk mendapatkan data :

1. Berapa jumlah armada yang masuk ke Terminal Hamid Rusdi ?
2. Berapa jumlah penumpang yang masuk ke Terminal Hamid Rusdi ?
3. Bagaimana kondisi fasilitas Terminal Hamid Rusdi ?

- Penumpang dan Sopir Angkutan Umum

Survei yang dilakukan berbentuk pengisian kuisisioner dengan sasaran para penumpang dan sopir angkutan umum di Terminal Hamid Rusdi. Survei wawancara dilakukan surveyor dengan mewawancarai responden yang merupakan penumpang dan sopir angkutan umum di dalam dan di luar Terminal Hamid Rusdi. Data yang didapatkan berupa data tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang terhadap kinerja Terminal Hamid Rusdi, serta untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi penumpang dan sopir enggan masuk ke Terminal Hamid Rusdi.

C. *Data Sekunder*

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dengan pengamatan tidak langsung. Data ini biasanya didapat dari sumber seperti internet, dokumentasi, dan UPTD Terminal untuk mengetahui trayek dan jumlah armada. Data sekunder dibagi menjadi 2 bagian, antara lain :

- Studi Literatur

Studi ini berdasarkan dengan tinjauan pustaka, yang berperan untuk menganalisis hasil survei dan menarik kesimpulan.

- Data Instansi

Survei yang berkaitan dengan upaya memperoleh data dari instansi terkait.

D. *Teknik Sampling*

Teknik ini Teknik sampling digunakan karena tidak memungkinkan untuk mensurvei semua populasi yang akan ditinjau. Apabila pada sebuah penelitian menggunakan sampel data yang akan didapatkan berupa data perkiraan yang memiliki tingkat keandalan tertentu. Dalam kajian ini penulis menggunakan rumus slovin, yaitu:

$$x = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} \quad \dots (3-1)$$

Dimana :

- x = Jumlah Sampel
- N = Jumlah populasi penumpang di Terminal Hamid Rusdi
- d = Prosentase kelonggaran pengambilan sampel (5%)

$$x = \frac{255}{255 \cdot 0,05^2 + 1}$$

$$x = 155,73 \approx 160 \text{ Sampel}$$

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan setelah keseluruhan survei selesai. Analisis data dilakukan untuk menemukan pemecahan dari masalah yang terjadi.

3.5.1 Tingkat Kesesuaian Fasilitas Terminal Hamid Rusdi

Untuk mengetahui kualitas dari fasilitas Terminal Hamid Rusdi ada 2 analisis yang digunakan, antara lain :

- Analisis Kesesuaian Fasilitas Menurut Peraturan Menteri Perhubungan
- Analisis Kesesuaian Fasilitas Menurut Aktor Terkait

3.5.2 Tingkat Kinerja Pelayanan Terminal Hamid Rusdi Menggunakan Metode IPA

Dalam menentukan kinerja pelayanan Terminal Hamid Rusdi, digunakan skala likert untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang/kelompok terhadap sebuah fenomena sosial dimana jawaban dari setiap item memiliki gradasi dari positif hingga negatif. Dengan skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Berikut adalah skala yang dipakai dalam kajian ini :

- Untuk tingkat kepuasan dinilai dengan skala 1 sampai 5
 - SP = Sangat Puas
 - P = Puas
 - CP = Cukup Puas
 - KP = Kurang Puas
 - TP = Tidak Puas

- Untuk tingkat kepentingan dinilai dengan skala 1 sampai 5

SP = Sangat Penting

P = Penting

CP = Cukup Penting

KP = Kurang Penting

TP = Tidak Penting

Rumus yang digunakan :

$$Tki = \frac{xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana :

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Kerja

Yi = Skor Penilaian Kepentingan Pelanggan

Pada sumbu X (horizontal) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu Y (vertikal) diisi oleh skor tingkat kepentingan. Kemudian dalam diagram kartesius selanjutnya dibagi menjadi 4 kuadran yang dibatasi oleh garis-garis yang berpotongan pada titik-titik (X' , Y'), dimana X' adalah rata-rata dari nilai skor rata-rata tingkat pelaksanaan dibagi oleh seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Persamaan yang digunakan adalah :

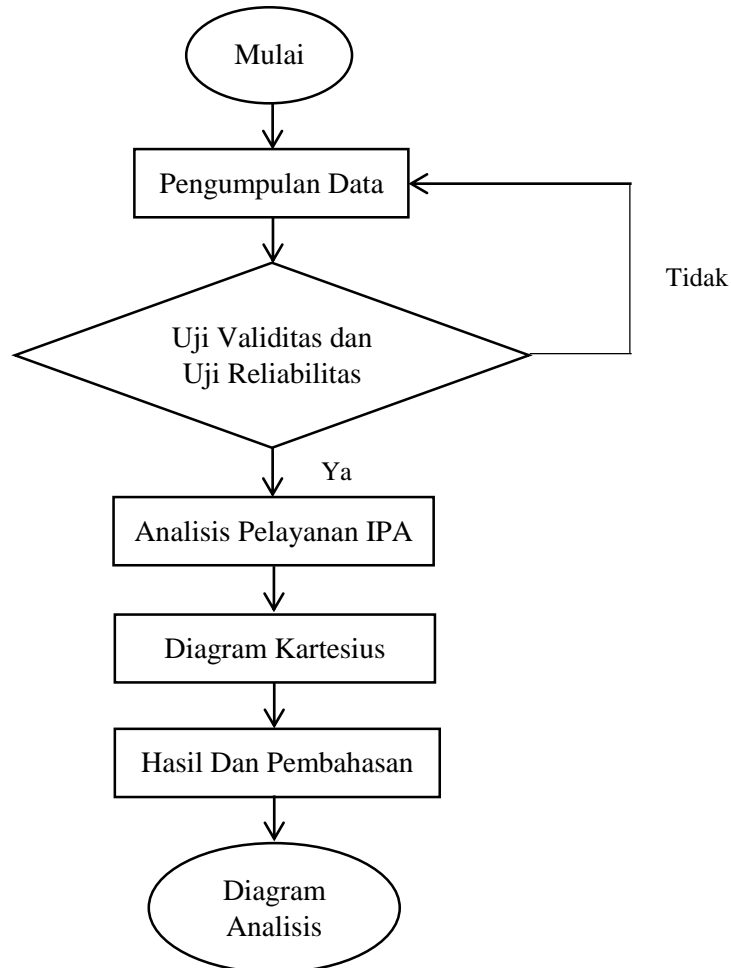
$$X = \frac{\Sigma X'}{k} \quad Y = \frac{\Sigma Y'}{k} \quad \dots (3-2)$$

Dimana :

k = Jumlah Indikator

3.5.1.1 Diagram Analisa

Tahapan analisis data pada analisis ini dapat dilihat pada diagram alir sebagai berikut :



Gambar 3.3 Diagram Analisis Metode IPA

3.5.1.2 Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk menghitung nilai kolerasi (r) antara data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total. Teknik yang digunakan untuk menguji nilai validitas kuisioner adalah teknik korelasi *product moment* pearson.

3.5.1.3 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur gejala yang sama. Teknik yang digunakan dalam kajian ini adalah teknik belah dua (*split half*) skor pernyataan (*statement*) bernomor ganjil genap, dengan teknik korelasi *Spearman Brown*.

Tabel 3.1 Kategori Koefisien Reliabilitas

| No | Interval | Kategori |
|----|---------------|---------------|
| 1 | <0.200 | Sangat Rendah |
| 2 | 0.200 - 0.399 | Rendah |
| 3 | 0.400 - 0.599 | Cukup |
| 4 | 0.600 - 0.799 | Tinggi |
| 5 | 0.800 - 1.000 | Sangat Tinggi |

3.5.1.4 Desain Kuisisioner

Kuisisioner dirancang untuk mengetahui tingkat kinerja dan kepentingan dari pelayanan yang diterima oleh responden penumpang kereta api Tawangalun. Terdapat 4 atribut pelayanan yang akan dinilai oleh responden.

Tabel 3.2 Atribut Tingkat Kepentingan dan Kesesuaian

| No. | Atribut Pelayanan |
|---------------------------------|------------------------------------|
| Kemudahan/Keterjangkauan | |
| 1 | Jalur Keberangkatan dan Kedatangan |
| 2 | Tempat naik/turun penumpang |
| 3 | Tempat parkir |
| Keselamatan | |
| 4 | Lajur pejalan kaki |
| 5 | Jalur evakuasi |
| 6 | Alat pemadam kebakaran |
| Keamanan | |
| 7 | Pos keamanan |
| 8 | Petugas keamanan |
| Kehandalan/Keteraturan | |
| 9 | Jadwal kendaraan umum |
| 10 | Kantor informasi |

Lanjutan Tabel 3.2 Atribut Tingkat Kepentingan dan Kesesuaian

| No. | Atribut Pelayanan |
|---------------|---|
| Lokasi | |
| 11 | Terletak dalam jaringan trayek antar kota |
| 12 | Kepadatan lalu lintas di sekitar terminal |
| 13 | Keterpaduan moda transportasi |
| 14 | Jarak terminal dengan pusat aktivitas |
| 15 | Tata guna lahan |

Sumber: Peraturan Menhub Nomor 40 Tahun 2015

3.5.3 Metode Penentuan Strategi

- Strategi Pemecahan Permasalahan di Terminal Hamid Rusdi

Untuk menyusun solusi dalam rangka mengoptimalkan tingkat pelayanan terminal dan dapat mengatasi masalah yang ada pada Terminal Hamid Rusdi.

- Analisis Menggunakan Metode SWOT

Metode SWOT merupakan metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan-kekuatan (*strenghts*), kelemahan-kelemahan (*weakness*), peluang-peluang (*opportunities*), dan ancaman-ancaman (*threats*) yang dimiliki oleh Terminal Hamid Rusdi dengan menggunakan matriks. Matriks SWOT adalah sebuah pencocokkan yang penting guna membantu para manajer mengembangkan empat jenis strategi, yaitu strategi SO (*strenghts- opportunities*), strategi WO (*weakness- opportunities*), strategi ST (*strenghts- threats*), dan strategi WT (*weakness- threats*). Bentuk dan analisisnya dapat dilihat pada matrik SWOT pada **Gambar 2.3**.

(halaman ini sengaja dikosongkan)