

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2011) analisis deskriptif merupakan variabel yang berdiri sendiri yang berhubungan dengan pertanyaan terhadap variable mandiri, satu variable maupun lebih. Peneliti tidak melakukan perbandingan variabel dengan variabel yang lainnya dalam melakukan penelitian ini, hanya berfokus dengan satu variabel.

##### **B. Objek Penelitian**

Dalam penelitian, dibutuhkan variabel dan objek untuk mendapatkan suatu kesimpulan. Objek penelitian merupakan nilai dari orang, kegiatan maupun objek telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik suatu kesimpulan (Sugiyono, 2013). Objek dalam penelitian ini yaitu pengelola stasiun kereta api stasiun Besar Gambir dan unit analisis penyandang Disabilitas tunadaksa yang menggunakan jasa kereta api. UU Nomor 13 tahun 1992 pasal 19 menjelaskan stasiun merupakan tempat kereta api untuk para

penumpang menggunakan jasa kereta api dan serta sebagai tempat pengoperasian kereta api.

Penelitian ini menggunakan dua kelompok responden yaitu pengguna dari jasa penyandang disabilitas di Stasiun Besar Gambir untuk mengetahui persepsi penyandang disabilitas mengenai pelayanan yang diberikan oleh pengelola Stasiun Besar Gambir dan pihak management dari pengelola Stasiun Besar Gambir atau PT. KAI dimana peneliti menggali informasi yang berkenaan dengan perencanaan dan pelaksanaan dari kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada pengguna jasa penyandang disabilitas.

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. **Populasi**

Sugiyono (2014) menjelaskan mengenai populasi yang merupakan wilayah yang terdapat didalamnya objek dan subjek, yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti. Peneliti menentukan populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna jasa penyandang disabilitas yang sedang atau pernah menggunakan jasa transportasi kereta api.

#### 2. **Sampel**

Sampel ialah suatu proses mengamati sebagian objek pengamatan. Sugiyono (2014), mengatakan bahwa sampel merupakan suatu bagian dari jumlah populasi yang memiliki karakteristik. Teknik pengambilan

sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Purposive Sampling*. Notoatmodja (2010), menjelaskan bahwa pengambilan sampel *purposive sampling* yaitu ciri-ciri ataupun sifat dari populasi yang telah dipertimbangkan sebelumnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 60 sampel. Peneliti mempertimbangkan karakteristik tertentu yang hanya berfokus kepada penyandang disabilitas dengan unit analisis unit tunadaksa atau individu yang memiliki keterbatasan ruang gerak dengan mengambil jumlah sampel sebanyak mungkin dalam waktu yang telah ditentukan.

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik dalam pengambilan data penelitian, yaitu:

##### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data diperoleh dari dua jenis data, yaitu:

##### **a. Data Primer**

Sugiyono (2014), menjelaskan bahwa data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini peneliti memperoleh data secara langsung dengan metode:

- 1) Wawancara

Wawancara menurut Arikunto (2013), dengan melakukan pengajuan suatu pertanyaan yang berdasarkan pada pedoman wawancara yang telah dibuat sejak awal. Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan *Supervisor* Pelayanan yaitu bapak Agung Nugroho Prasajo untuk mengetahui secara detail objek yang akan diteliti.

## 2) Kuesioner

Sugiyono (2012), mengemukakan bahwa teknik penyebaran kuesioner merupakan pengumpulan data yang memberikan daftar pertanyaan secara langsung kepada sasaran penelitian ini yaitu penyandang disabilitas tunadaksa sedang atau pernah menggunakan jasa kereta api di Stasiun Besar Gambir. Namun, pada penelitian ini sedang terjadi pandemic Covid-19 sehingga pencarian responden melalui media *facebook*, *Instagram*, dan juga suatu komunitas di DKI Jakarta.

### **b. Data Sekunder**

Sugiyono (2014), menjelaskan data sekunder merupakan sumber data yang berupa dokumen atau data yang tidak secara langsung diolah oleh peneliti. Terdapat beberapa metode yang dilakukan dalam memperoleh data sekunder, yaitu:

1. Studi kepustakaan

Nazir (2013) menjelaskan studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menelaah dari sumber *literatur*, buku, catatan maupun laporan yang memiliki keterkaitan masalah dengan penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian ini memperoleh data dengan cara membaca *literatur* yang bersangkutan dengan permasalahan yang sedang diteliti dan menelaah sumber dari penelitian terdahulu.

2. Metode dokumentasi

Teknik dengan mengambil data yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti, penelitian ini mengambil data dokumen yang berkaitan dengan Stasiun Besar Gambir serta Permen Perhubungan mengenai Standar Minimum Pelayanan.

## 2. Alat Pengumpulan Data

Alat kumpul data yang digunakan dalam penelitian ini berupa media:

- a. Kuesioner

Kuesioner menurut Sugiyono (2012), merupakan alat pengumpulan data yang diberikan kepada responden yang terdiri dari sekumpulan pertanyaan tertulis. Dalam memperoleh

informasi ini peneliti memberikan rangkaian daftar pertanyaan kepada responden yang dijadikan sampel dengan tujuan untuk mengetahui persepsi dari penyandang disabilitas tunadaksa mengenai pelayanan yang telah diberikan dan pertanyaan dalam angket tersebut diukur dalam pemberian skor berdasarkan skala *Likert*.

Sugiyono (2013), menjelaskan skala *Likert* digunakan untuk mengukur dari segi persepsi, sikap, dan pendapat dari individu maupun sekelompok mengenai fenomena sosial. Sugiyono (2011) menjelaskan bahwa dalam keperluan analisis secara kuantitatif, skor yang diberikan adalah:

- Sangat Setuju diberikan skor : 5
- Setuju diberikan skor : 4
- Netral diberikan skor : 3
- Tidak Setuju diberikan skor : 2
- Sangat Tidak Setuju diberikan skor : 1

Dalam penelitian ini peneliti akan memodifikasikan jawaban tengah atau netral dengan maksud menghilangkan kelemahan yang terkandung dari skala likert. Azwar (1997) menjelaskan alasan menghilangkan dari jawaban tengah yang memiliki suatu penafsiran ganda, tidak memberikan suatu

ketegasan dari pendapat responden untuk setuju atau tidak setuju dan responden cenderung memilih untuk menjawab netral. Skor pada skala tersebut sebagai berikut:

- Sangat setuju dengan skor : 4
- Setuju dengan skor : 3
- Tidak setuju dengan skor : 2
- Sangat tidak setuju dengan skor : 1

Responden harus memilih satu jawaban dari empat alternative antara; sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju untuk mendapatkan skor pada skala likert.

b. Checklist

Saat melakukan observasi peneliti menggunakan metode checklist untuk mengetahui masalah yang dihadapi dalam memberikan pelayanan berdasarkan pada SOP di Stasiun Besar Gambir.

**E. Uji Validitas**

Sugiyono (2011), menjelaskan uji validitas merupakan proses pengujian isi dari instrument yang telah dibuat bertujuan untuk mengukur suatu ketepatan instrument dalam memperoleh data, dengan maksud instrument tersebut dinyatakan valid. Kuesioner dinyatakan valid apabila terpenuhinya syarat

untuk pengujian, Sugiyono (2014) menjelaskan bahwa syarat yang harus terpenuhi untuk pengujian ini apabila kriteria untuk validitas memiliki:

1. Dinyatakan valid apabila item-item pernyataan dari kuesioner  $r \geq 0,30$ ,
2. Dinyatakan tidak valid apabila item-item pernyataan dari kuesioner  $r \leq 0,30$  dan tidak dapat digunakan untuk pengambilan data selanjutnya.

Penelitian ini menggunakan bantuan dari program *Statistical Program for Social Science* (SPSS) dengan Rumus korelasi Pearson, sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{(n \sum (X)^2 - (\sum X)^2) (n \sum (Y)^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

n: Banyak data

X: Nilai Skor dari suatu Item Instrumen

Y: Total Skor dari seluruh Item Instrumen



**TABEL 3.1**  
**TABEL HASIL KORELASI UJI VALIDITAS**

		TOTAL KUALITAS PELAYANAN
X01	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.627** .000 30
X02	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.758** .000 30
X03	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.475** .008 30
X04	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.501** .005 30
X05	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.397* .030 30
X06	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.585** .001 30
X07	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.485** .007 30
X08	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.425* .019 30
X09	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.495** .005 30
X10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.677** .000 30
X11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.546** .002 30
X12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.537** .002 30
X13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.715** .000 30
X14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.651** .000 30
X15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.526** .003 30

X16	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.735** .000 30
X17	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.478** .008 30
X18	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.478* .008 30
X19	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.568** .001 30
X20	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.487** .006 30
X21	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.512** .004 30
X22	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.433* .017 30
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1  30

Sumber: Hasil Data Uji Validitas oleh peneliti, 2020

#### F. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2014), menjelaskan bahwa reabilitas langkah untuk mengukur keandalan alat ukur yang akan digunakan apakah masih bersifat tetap atau menghasilkan data yang sama, untuk menghindari *measurement error*. Rumus yang digunakan untuk pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien Alpha Cronbach, dengan kategori menurut Sugiyono (2017), sebagai berikut:

<b>Derajat Reliabilitas</b>	<b>Interpretasi</b>
$0.90 \leq \alpha \leq 1.00$	Sangat tinggi
$0.70 \leq \alpha \leq 0.90$	Tinggi
$0.40 \leq \alpha \leq 0.70$	Sedang
$0.20 \leq \alpha \leq 0.40$	Rendah
$\alpha \leq 0.20$	Sangat rendah

Berikut hasil dari menghitung Koefisien Reliabilitas:

**TABEL 3. 2**

**TABEL HASIL RELIABILITAS**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.885	22

Sumber: *Hasil Data Uji Reliabilitas oleh peneliti, 2020*

#### **G. Definisi Operasional Variabel**

Variabel penelitian diukur peneliti dengan mengurai variable yang terdiri dari sub-variabel, dimensi dan indikator. berikut Operasional Variabel yang telah dijabarkan oleh peneliti:

**TABEL 3.3**  
**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL**

Variabel	Dimensi	Sub-Dimensi	Indikator	No. Item
Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Ketersediaan bukti fisik	Ramp, kursi roda, toilet khusus, <i>lift</i> , dan area tunggu	K1-5
		Perlengkapan	Kebersihan dan keamanan ramp	K6
			Kebersihan dan keamanan toilet khusus	K7
			Kebersihan dan keamanan lift khusus	K8
			Kebersihan dan keamanan area tunggu khusus	K9
	Penampilan	Grooming petugas pemberi jasa	k10	
	Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> )	Ketersediaan dan kemampuan karyawan	Kecepatan karyawan dalam memberikan jasa yang dibutuhkan	K11
			Ketepatan karyawan dalam memberikan jasa yang dibutuhkan	K12
			Petugas mampu memberikan informasi secara jelas	K13
	Jaminan ( <i>assurance</i> )	Perilaku	Keramahan dan sopan santun	K14
		Penciptaan rasa aman	Ketersediaan petugas keamanan	K15
			Tersedia pos keamanan	K16
		Menguasai pengetahuan	Memberikan jawaban yang tepat oleh petugas pemberi jasa.	K17
	Empati ( <i>emphaty</i> )	Rasa simpati	Mampu memahami dan tanggap pada keluhan pengguna jasa layanan yang diberikan kepada tunadaksa	K18
			Memberikan pelayanan kepada semua pengguna jasa penyandang disabilitas tunadaksa tanpa memandang perbedaan	K19
	Reliabilitas ( <i>reliability</i> )	Kemampuan perusahaan	Ketepatan waktu	K20
Konsistensi dari kinerja pelayanan yang diberikan kepada tunadaksa			K21	
Pos Informasi		tersedia <i>customer service</i> atau pusat informasi memberikan informasi secara jelas dan tepat.	K22	

Sumber: Data olahan kuesioner, 2020

## H. Analisis Data

Analisis Statistik deskriptif merupakan teknik yang digunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini yang bertujuan untuk dapat menggambarkan permasalahan dari dimensi pada indikator dalam melihat kualitas pelayanan yang diberikan kepada penyandang disabilitas pengguna jasa moda transportasi kereta api di Stasiun Besar Gambir. Sugiyono (2017) menyatakan analisis deskriptif merupakan *Statistic* menganalisis data dengan mendeskripsikan dari suatu data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya, tanpa membuat suatu kesimpulan yang berlaku untuk generalisasi atau umum. Hasil data dari penelitian tersebut disusun ke suatu tabel distribusi frekuensi yang dihitung rata-ratanya dan standart deviasinya dengan menggunakan skala *Likert* yang telah dimodifikasi untuk dijadikan informasi dengan memiliki karakteristik yang dapat dipahami, peneliti menambahkan narasi berdasarkan pada pedoman kuesioner. Berikut proses membuat daftar distribusi frekuensi dari panjang kelasnya menurut Prastowo (2011), sebagai berikut:

1. Menentukan jumlah kelas interval yang dibutuhkan dalam penelitian dengan menggunakan 4 kategori untuk menghitung skala likert, dengan bobot skor:
  - Bobot pada Sangat Setuju diberikan skor : 4
  - Bobot pada Setuju diberikan skor : 3
  - Bobot pada Tidak Setuju diberikan skor : 2

- Bobot pada Sangat Tidak Setuju diberikan skor : 1
2. mentabulasi dari data hasil penelitian sesuai dengan kelas yang akan dianalisis.
  3. Membuat masing-masing modus dari data yang telah ditabulasikan dari simpangan baku atau lima variabel yang telah ditetapkan.

Untuk mendapatkan analisis mendalam, peneliti melakukan narasi kualitatif kepada penyandang disabilitas berdasarkan pada pedoman kuesioner untuk mendapatkan fokus mengenai kualitas yang telah didapatkan. Pada proses pengelolaan kuesioner peneliti dibantu dengan program SPSS *statistics version 22* dalam menghitung rata-rata dengan statistik deskriptif.

Dimana output yang dihasilkan berupa *control chart*. *Control Chart* yaitu suatu metode grafik yang digunakan untuk mengevaluasi apakah dari suatu proses berada dalam pengendalian secara statistik atau tidak, sehingga dapat memecahkan masalah dan menghasilkan perbaikan kualitas dengan tujuannya yaitu untuk melihat sejauh mana tingkat keberhasilan dari suatu proses pelayanan sehingga dapat dijadikan pedoman untuk mengarahkan perusahaan kearah pemenuhan spesifikasi dari kebutuhan penumpang. *Control Chart* akan mendeteksi penyimpangan abnormal dengan bantuan grafik garis, terdapat tiga batasan yaitu:

1. Batas kendali atas / *Upper Control Limit (UCL)*

Merupakan garis batas atas (*Upper Limit*) untuk suatu penyimpangan.

2. Garis pusat / *Central Line* (CL)

Merupakan garis yang melambangkan tidak adanya suatu penyimpangan dari karakteristik sampel yang terletak pada garis tengah sebagai garis pembatas dari nilai rata-rata suatu nilai.

3. Batas kendali bawah / *Lower Control Limit* (LCL)

Merupakan garis batas bawah (*lower limit*) untuk penyimpangan dari karakteristik sampel.

Dimana tujuan dari perancangan program aplikasi *Control Chart* ini adalah untuk melihat sejauh mana tingkat keberhasilan dari suatu proses pelayanan sehingga bisa dijadikan suatu pedoman dalam memberikan arahan kepada perusahaan atas pemenuhan kebutuhan penumpang secara spesifikasi.

Dengan menggunakan nilai 3 sigma = 66.807 ppm, passed rate = 93,3193%, yaitu bertujuan untuk mengendalikan kualitas pelayanan yang diberikan.

Apabila nilai yang diperoleh berada di atas garis tengah maka nilai tersebut dapat dikatakan baik, dan maupun sebaliknya apabila nilai tersebut berada di bawah garis tengah maka nilai ditersebut di anggap belum baik.

**I. Jadwal Penelitian**

No	KEGIATAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL
1	OBSERVASI							
2	PENGAJUAN TOR DAN USULAN PROPOSAL							
3	PEMBUATAN USULAN PROPOSAL							
4	SEMINAR USULAN PROPOSAL							
5	REVISI USULAN PROPOSAL							
6	PENGUMPULAN DATA							
7	PENYUSUNAN SKRIPSI							
8	PENGUMPULAN SKRIPSI							
9	SIDANG SKRIPSI							



