

BAB 4

METODOLOGI PENELITIAN

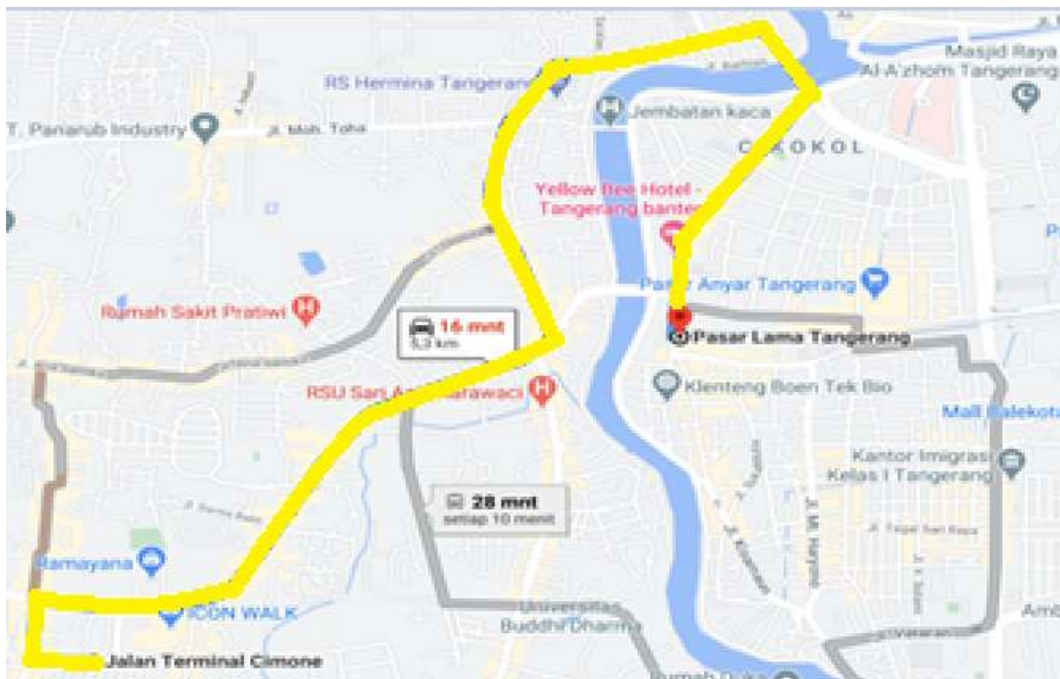
4.1 Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada saat adanya Covid 19. Covid 19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh jenis coronavirus yang baru-baru ini ditemukan. Dalam melakukan sebuah penelitian, penulis membutuhkan tempat yang akan dijadikan pusat pengumpulan data, penganalisaan data, dan yang menjadi focus penelitian sebagai berikut.

4.1.1 Tempat Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian, penulis membutuhkan tempat yang akan dijadikan pusat pengumpulan data, penganalisaan data, dan yang menjadi fokus penelitian sebagai berikut.

- 1) Tempat Penelitian : Terminal Cimone, Kota Tangerang –
Kawasan Pasar Lama, Kota Tangerang



Gambar 4.1. Peta Terminal Cimone – Pasar Lama
(Sumber: Google Maps, 2023)

4.1.2 Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahapan, yang dimulai dengan penetapan judul skripsi, pengambilan data, pengolahan data, hingga penyerahan skripsi. Berikut waktu penelitian dalam pembuatan penelitian:

- 1) Waktu Penelitian : 1 April 2021 – 1 Juli 2023
- 2) Pengambilan Data : 13 Maret 2023 – 18 Maret 2023
- 3) Pengolahan Data : 18 Maret 2023 – 1 Juli 2023

4.2 Populasi dan Sampel Penelitian

4.2.1 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2017: 117) dalam penelitian (Naibaho, Sipayung, & Tanjung, 2020) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Margono (2010: 118) dalam penelitian (Naibaho, Sipayung, & Tanjung, 2020) Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu kita tentukan. Dengan demikian, dengan mengacu kepada pandangan serta judul yang digunakan maka populasi dalam penelitian ini merupakan pengguna angkutan kota Si benteng Kota Tangerang. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu supir angkutan kota Si Benteng menyatakan dalam 1 hari dapat mengangkut 8 rit dan dalam 1 rit dapat di rata – ratakan mengangkut 5 penumpang. Jadi dalam sebulan populasi angkutan kota Si Benteng adalah 1200 populasi.

4.2.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017: 117) dalam penelitian (Naibaho, Sipayung, & Tanjung, 2020) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semuanya yang ada pada populasi karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semuanya yang ada pada populasi karena keterbatasan, tenaga dan waktu. Dalam hal ini teknik sampel yang digunakan peneliti adalah *Probability Sampling* yaitu *simple random sampling*

(sampel sederhana) artinya, setiap anggota dari populasi memiliki kesempatan dan peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel yang sistem pengambilannya secara acak ketika bertemu dengan responden yang menggunakan angkutan kota Si Benteng. Untuk menentukan ukuran sampel yang dibutuhkan dalam proses penyebaran kuisioner, digunakan Rumus Slovin. Hal ini disebabkan karena masing-masing populasi sebagai subjek penelitian kurang lebih sama dalam sifat yang ingin diukur. Penentuan sampel yang akan diambil menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n : Jumlah Sampel minimal (satuan)

N : Jumlah Populasi (satuan)

E : Batas Toleransi Kesalahan (*Error Tolerance*) menggunakan 0,08 (8%)

Tabel 4.1 Ukuran sampel untuk batas – batas kesalahan dan jumlah populasi

populasi	Batas – batas Kesalahan					
	± 1%	± 2%	± 3%	± 4%	± 5%	± 10%
500	*	*	*	*	222	83
1500	*	*	638	441	316	94
2500	*	1250	769	500	345	96
3000	*	1364	811	517	353	97
4000	*	1538	870	541	364	98
5000	*	1667	909	556	370	98
6000	*	1765	938	566	375	98
7000	*	1842	959	574	378	99
8000	*	1905	976	580	381	99
9000	*	1957	989	584	383	99
10000	5000	2000	1000	588	385	99
50000	8333	2381	1087	617	387	100

(Sumber : Slovin (Umar, 2003))

Untuk itu dalam penelitian ini karena keterbatasan sumber daya dan biaya penelitian maka sampel yang digunakan berdasarkan data populasi dari pihak pengelola dan hasil observasi dilapangan dengan taraf signifikan 0,08%. Sehingga dengan beberapa sumber menyatakan bahwa pengguna angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang pada bulan Maret tahun 2023 adalah sebanyak 4500 penumpang. Maka dengan persamaan dapat diketahui sampel minimumnya adalah sebanyak:

N = 4500 penumpang

$$E = 8\% = 0,08$$

n = Jumlah sampel minimum (yang perlu diketahui)

Maka

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$n = \frac{4500}{1 + (4500 \times 0,08)^2}$$

$$n = \frac{4500}{1 + 28,8}$$

$$n = 151 \text{ responden}$$

Sehingga untuk menentukan jumlah sampel yang akan dipilih, peneliti menggunakan batas toleransi kesalahan sebesar 8%, maka dalam penelitian ini membutuhkan sampel minimal 151 responden. karena dalam setiap penelitian tidak memungkinkan sampel mendapatkan hasil yang sempurna sebesar 100%.

4.3 Sumber Data

Istilah sumber data mengarah pada jenis-jenis informasi yang diperoleh peneliti melalui subjek penelitiannya, dan dari mana data dapat diperoleh. Dengan demikian, data yang akan diperoleh berhubungan dengan subjek yang akan diteliti. Sugiyono (2018 : 193) dalam penelitian (Naibaho, Sipayung, & Tanjung, 2020) menyatakan pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Karena dengan mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti akan lebih mudah untuk mendapatkan data yang memenuhi standar. Dalam penelitian ini, peneliti mengklasifikasikan dua jenis data yang di gunakan yaitu sebagai berikut :

4.3.1 Data Primer

Dimana data primer merupakan data utama yang digunakan dalam sebuah penelitian. Data primer dalam penelitian ini menggunakan hasil kuesioner dan wawancara secara langsung terhadap responden yang merupakan pengguna layanan angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang . selain itu, kuesioner dan

wawancara harus memiliki kisi – kisi atau indikator yang digunakan dan dikembangkan menjadi sebuah butir – butir pertanyaan. Indikator – indikator ini merupakan sebuah teori yang diasumsikan penulis terhadap fenomena sosial yang telah diisi oleh responden yang selanjutnya akan dikonversikan menjadi angka menurut *likert* yang digunakan.

4.3.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung dari sebuah data primer. Data sekunder ini tidak kalah penting dari data primer, karena data primer dapat dipercaya jika didukung oleh data sekunder. Data sekunder dapat juga dikatakan sebagai data pelengkap yang dapat digunakan untuk memperkaya data agar dapat yang diberikan benar-benar sesuai dengan harapan penelitian dan mencapai titik jenuh. Artinya data primer yang diperoleh tidak diragukan karena juga didukung oleh data sekunder. Sebagai contoh data sekunder dalam penelitian ini adalah banyaknya penumpang angkutan kota Si Benteng. Contoh data tersebut dapat di dapatkan dari aplikasi smartpone, situs resmi pemerintahan, dan lain sebagainya. Data – data tersebut guna mendukung data primer berupa hasil jawaban kuesioner responden dalam hal ini adalah pengguna angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang. Data sekunder dapat juga dikatakan sebagai data pelengkap yang dapat digunakan untuk memperkaya data agar dapat yang diberikan benar-benar sesuai dengan harapan penelitian dan mencapai titik jenuh. Artinya data primer yang diperoleh tidak diragukan karena juga didukung oleh data sekunder

4.4 Tahapan Penelitian

Pada penelitian ini terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan agar peneliti dapat memperoleh data primer dan data sekunder antaralain :

1. Langkah pertama yang dilakukan yaitu dengan melaksanakan kegiatan sesuai dengan perumusan masalah yang ada dalam penelitian ini.
2. Langkah kedua yaitu dengan mengumpulkan beberapa referensi seperti dari buku, jurnal, internet atau skripsi terdahulu sebagai acuan dalam melakukan penelitian.
3. Survey pendahuluan
Survey pendahuluan dilakukan agar dapat menentukan :

- a. Jumlah angkutan umum, penumpang yang akan disurvei.
 - b. Waktu survey terhadap kinerja angkutan dengan memperhatikan : waktu dilakukan pengamatan, waktu jam sibuk, dan jumlah kendaraan.
Survey dilakukan pada saat jam sibuk bertujuan agar mendapatkan penumpang dan kinerja kendaraan total selama jam sibuk.
 - c. Waktu survey pada proses wawancara dengan memperhatikan penumpang yang bertujuan agar tidak ketinggalan pada waktu tiba.
 - d. Titik pengamatan (Terminal Cimone Kota Tangerang – Pasar Lama Kota Tangerang).
 - e. Kebutuhan data dan tenaga survey.
 - f. Pengadaan beberapa persyaratan administrasi untuk pencarian data.
 - g. Pembuatan proposal skripsi.
4. Observasi lapangan
- Observasi dilakukan pada terminal cimone kota Tangerang – pasar lama kota Tangerang. Pengamatan yang dilakukan meliputi :
- a. Kuesioner penilaian pengguna angkutan kota Si Benteng
 - b. Kinerja angkutan kota Si Benteng
5. Pengumpulan data
- Pengumpulan data dilakukan survey di terminal cimone kota Tangerang – pasar lama kota Tangerang dengan melakukan pengamatan yang telah ditetapkan. Data – data yang dikumpulkan tersebut antarlalaian:
- a. Data Kuesioner dengan pengguna angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang.
 - b. Kinerja angkutan kota Si Benteng dengan memperhatikan : waktu dilakukan pada jam sibuk, bertujuan agar mendapatkan kinerja angkutan total pada saat jam sibuk.
6. Pengolahan data
- Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS atau *Statistical Product and Service Solutions* untuk mengetahui seberapa besar keabsahan (*valid*) dan keandalan (*reliable*) sebuah data penelitian dan poin – poin kuesioner yang telah di ajukan.

7. Kesimpulan dan saran termasuk ke dalam bagian akhir dalam alir penelitian ini.

4.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

4.5.1 Metode Angket (Kuesioner)

Menurut Sugiyono (2013: 142) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga sangat cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

Penulis melakukan teknik pengumpulan data yang berupa seperangkat pertanyaan dengan jawaban yang sudah tersedia bagi responden untuk mendapatkan data primer, dimana langsung menemui dan menyerahkan lembar kuisisioner ini kepada responden yang memenuhi syarat. Penulis mengelompokkan pernyataan dalam kuisisioner menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu:

- 1) Daftar cocok (*checklist*)
- 2) Skala (*scala*)
- 3) Inventori (*inventory*)

Instrument kuesioner harus diukur validitas dan reabilitas datanya sehingga penelitian tersebut menghasilkan data yang valid dan reliable. Instrumen yang valid berarti instrument tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan instrument yang reliable adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala *likert* 5 poin. Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternatif yang ada, yaitu :

- 1) SS : Sangat Setuju
- 2) S : Setuju
- 3) N : Netral

- 4) TS : Tidak Setuju
- 5) STS : Sangat Tidak Setuju

Masing-masing jawaban memiliki nilai sebagai berikut :

- 1) SS : 5
- 2) S : 4
- 3) N : 3
- 4) TS : 2
- 5) STS : 1

4.5.2 Wawancara (Interview)

Sugiono (2013 : 137) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya-tidaknya pada pengetahuan dan keyakinan pribadi. Anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode intervie dan juga kuesioner (angket) adalah sebagai berikut :

1. Bahwa subyek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri
2. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya,
3. Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.

wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (face to face) maupun dengan menggunakan telfon.

4.5.3 Teknik Pengamatan (Observasi).

metode observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Samsu (2017 : 97) menyatakan pula bahwa observasi adalah suatu yang ditunjukkan pada satu atau beberapa pencatatan yang sistematis yang ditunjukkan pada satu atau beberapa fase masalah dalam rangka penelitian, dengan maksud untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk

pemecahan masalah yang dihadapi. Observasi dapat dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu:

1. Observasi Partisipan

Di mana observer atau pengamatan benar-benar ikut ambil bagian dalam kegiatan observasi

2. Observasi Sistematis (observasi struktural)

Di mana ciri utamanya adalah mempunyai struktur atau kerangka yang jelas, di dalamnya berisikan semua faktor yang diperlukan dan sudah dikelompokkan ke dalam kategori-kategori atau tabulasi-tabulasi tertentu.

3. Observasi Eksperimental

Observasi ini bertujuan untuk mengetahui adanya perubahan-perubahan timbulnya variabel-variabel dan gejala-gejala kelainan, sebagai salah satu eksperimen yang sengaja diadakan untuk bisa diteliti.

4.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses kategorisasi, penataan, manipulasi, dan peringkasan data untuk memperoleh jawaban bagi pertanyaan penelitian. Samsu (2017 : 103) Analisis data merupakan suatu proses pencarian dan penyusunan yang sistematis terhadap hasil-hasil wawancara, catatan lapangan dan lain-lain yang dikumpulkan agar memudahkan peneliti untuk menjelaskan kepada orang lain mengenai apa yang telah ditemukan. Analisis data ini bertujuan untuk menjadikan data tersebut dapat dimengerti, sehingga penemuan yang dihasilkan dapat dikomunikasikan kepada orang lain, serta meringkas data untuk menghasilkan kesimpulan.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan metode pengolahan data berupa *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan pendekatan wawancara. Dimana data-data yang diperoleh melalui media google form sebelumnya di analisis menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) untuk mengetahui seberapa besar keabsahan (*valid*) dan keandalan (*reliable*) sebuah data penelitian dan poin-poin kuesioner yang telah diajukan.

4.6.1 Uji Validitas

Menurut Sugiono (2013: 267) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

Menurut Ghazali (2018: 51) pengujian ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Jika pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan apa yang akan diukur dengan kuesioner tersebut, maka kuesioner tersebut dianggap valid. Data dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner diuji terhadap faktor terkait.

Uji validitas digunakan untuk menghitung nilai korelasi (r) antara data tiap soal dengan skor total. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel dengan derajat kebebasan (df) = $n-2$. Hasilnya sebagai berikut:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

4.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2017: 87) dalam penelitian (Naibaho, Sipayung, & Tanjung, 2020) Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Reliabilitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui keandalan dari sebuah data-data hasil pengamatan. Pengujian ini biasa di sandingkan dengan pengujian validitas karena keandalan dan keabsahan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam sebuah penelitian.

Menurut Ghazali (2018: 45) uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel atau konstruk. Reliabilitas digunakan untuk mengukur variabel melalui kuesioner yang dapat diandalkan. Sekalipun jawaban pertanyaan diujicobakan beberapa kali, jika jawaban pertanyaan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, kuesioner

tersebut dianggap reliabel. Untuk menghitung reliabilitas, dapat menggunakan rumus *Cronbach Alpha* berikut:

Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memenuhi batasan reliabilitas yang sudah ditentukan, yaitu :

Jika $\alpha > 0,70$, maka pertanyaan reliabel.

Jika $\alpha < 0,70$, maka pertanyaan tidak reliabel.

4.6.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Tahapan pertama dalam metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yaitu menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut – atribut yang diteliti melalui pertandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan adalah (Santoso, 2011) :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan.

Yi = Skor rata-rata penilaian harapan responden.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap yang mempengaruhi kepuasan dengan:

$$X' = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } Y' = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :

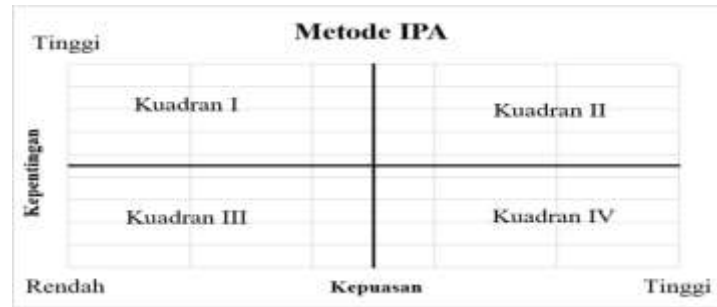
X' = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan

Y' = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Selanjutnya tingkat unsur – unsur dari atribut tersebut akan dikelompokkan dalam kuadran diagram kartesius yang dibatasi sumbu X dan Sumbu Y. Diagram Kartesius *importance Performance Analysis* dapat dilihat pada Gambar 4.2

Gambar 4.2. Diagram Kartesius



(Sumber: Martilla & James, 1977)

1. Kuadran I (Concentrate Here) : kuadran I adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen tetapi pada kenyataannya faktor-faktor tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan. Variabel-variabel yang masuk kedalam kuadran ini harus ditingkatkan. Cara untuk meningkatkan variable pada kuadran ini dengan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga gap performance variable yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
2. Kuadran II (Keep Up The Good Work) : kuadran II adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dan faktor yang dianggap oleh konsumen ini sudah sesuai dengan yang dirasakannya, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Variabel-variabel yang termasuk kedalam kuadran II ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadi unggul dimata konsumen.
3. Kuadran III (Low Priority) : Kuadran III adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil.
4. Kuadran IV (Possibly Overkill) : Kuadran IV adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

Pengujian pada tahap ini menggunakan diagram kartesius. Tabulasi jawaban 151 responden yang dibagikan mengenai Persepsi/Performance dan

Ekspetasi/Importance sesuai dengan variabel standar pelayanan dilakukan langkah – langkah berikut :

- a. Dihitung rata – rata skor Importance dan *Performance* per atribut standar pelayanan yang diperoleh dari total rata – rata *Importance* dan *Performance* menurut penilaian responden dibagi dengan jumlah responden
- b. Rata – rata skor *Importance* dan *Performance* per atribut stadar pelayanan dimasukkan pada diagram kartesius

4.7 Kisi – kisi Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Agar memudahkan dalam penyusunan butir – butir pertanyaan untuk angket serta alternatif jawaban yang tersedia, maka dibuatlah kisi – kisi angket. Wujudnya adalah sebuah tabel yang memuat tentang terperinci materi dan tingkah laku beserta imbalan/proporsi yang dikehendaki oleh penilai. Kisi-kisi ini juga bertujuan menjadi batasan dalam penelitian untuk membatasi hal-hal apa yang perlu dibahas dan hal apa yang sekiranya sudah cukup penjelasannya hanya dengan survey lapangan dan tidak perlu dilakukan wawancara. Dengan pengertian diatas maka berikut adalah kisi – kisi kuesioner yang akan diajukan peneliti untuk mendukung penelitian sebagai berikut :

Tabel 4.2 Kisi – kisi Kuesioner

Sumber	Pertanyaan	Importance (Penting)					Performance (Kinerja)				
		SP	P	CP	KP	TP	SP	P	CP	KP	TP
KEAMANAN											
Menteri Perhubungan RepublikIndonesia. No. <i>PM 93 tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam</i>	1. Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan diruang pengemudi										

Trayek. Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia.	2. Jaminan keamanan penumpang selama bedara dalam kendaraan																		
	3. Jaminan barang bawaan penumpang di dalam angkutan kendaraan																		
KESELAMATAN																			
Menteri Perhubungan RepublikIndonesia. <i>No. PM 93 tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.</i> Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia.	4. Saat mengemudi keadaan sopir dalam keadaan sopir dalam keadaan sehat																		
	5. Sopir memiliki sopan santun dalam mengemudikan kendaraan																		
KENYAMANAN																			
Menteri Perhubungan RepublikIndonesia. <i>No. PM 93 tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.</i> Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia	6. Jumlah penumpang yang diangkut sesuai dengan kapasitas kendaraan																		
	7. Semua jendela pada kendaraan angkutan kota memiliki kondisi baik																		

KETERJANGKAUAN										
Menteri Perhubungan RepublikIndonesia. <i>No. PM 93 tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.</i> Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia	8. Rute yang dilalui menjangkau lokasi penumpang									
	9. Biaya dikenakan pada penumpang untuk satu kali perjalanan									
KESETARAAN										
Menteri Perhubungan RepublikIndonesia. <i>No. PM 93 tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.</i> Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia	10. Prioritas pada ibu hamil, lansia, difabel, dan anak –anak saat naik atau turun angkutan kota									
KETERATURAN										
Menteri Perhubungan RepublikIndonesia. <i>No. PM 93 tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.</i> Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia	11. Ukuran dan letak stiker trayek kendaraan mudahdilihat oleh penumpang									
	12. Tariff angkutan kota sesuai dengan aturan yang berlaku									

(Sumber : Analisa Penulis, 2023)

4.8 Kualifikasi Wawancara

Wawancara ini dilakukan untuk mengubah data menjadi informasi secara langsung yang diberikan oleh subjek penelitian di lapangan. Pendekatan wawancara ini untuk mengukur apa yang diketahui dan apa yang tidak diketahui subjek penelitian mengenai informasi/pengetahuan atau sejumlah data yang diperlukan, apa yang disukai dan apa yang tidak disukai (Rusmini, 2017 : 96)

Wawancara dalam penelitian ini menggunakan sampel berupa *probabilitas sampling* yaitu metode pemilihan sampel, dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama ketika bertemu dengan responden yang menggunakan angkutan kota Si Benteng. Berikut kualifikasi dan indikator pertanyaan pada wawancara dalam penelitian ini.

Tabel 4.3. Kualifikasi Wawancara

Kualifikasi Responden Wawancara	
Usia	13-50 Tahun
Jenis Kelamin	1. Laki – laki 2. Perempuan
Tingkat Pendidikan	1. SMP (Sekolah Menengah Pertama) 2. SMA (Sekolah Menengah Atas) 3. Diploma 4. Starta 1 5. Starta 2
Tujuan Perjalanan	1. Pendidikan 2. Pekerjaan
Intensitas Perjalanan	≥ 2 kali/minggu

(Sumber : Analisa Penulis, 2023)

4.9 Standar Minimum

Berdasarkan Peraturan Menteri No 98 Tahun 2013 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek adalah persyaratan penyelenggaraan mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan. Standar pelayanan minimal tersebut meliputi :

Tabel 4.4. Standart Pelayanan Minimal menurut PM No 98 Tahun 2013

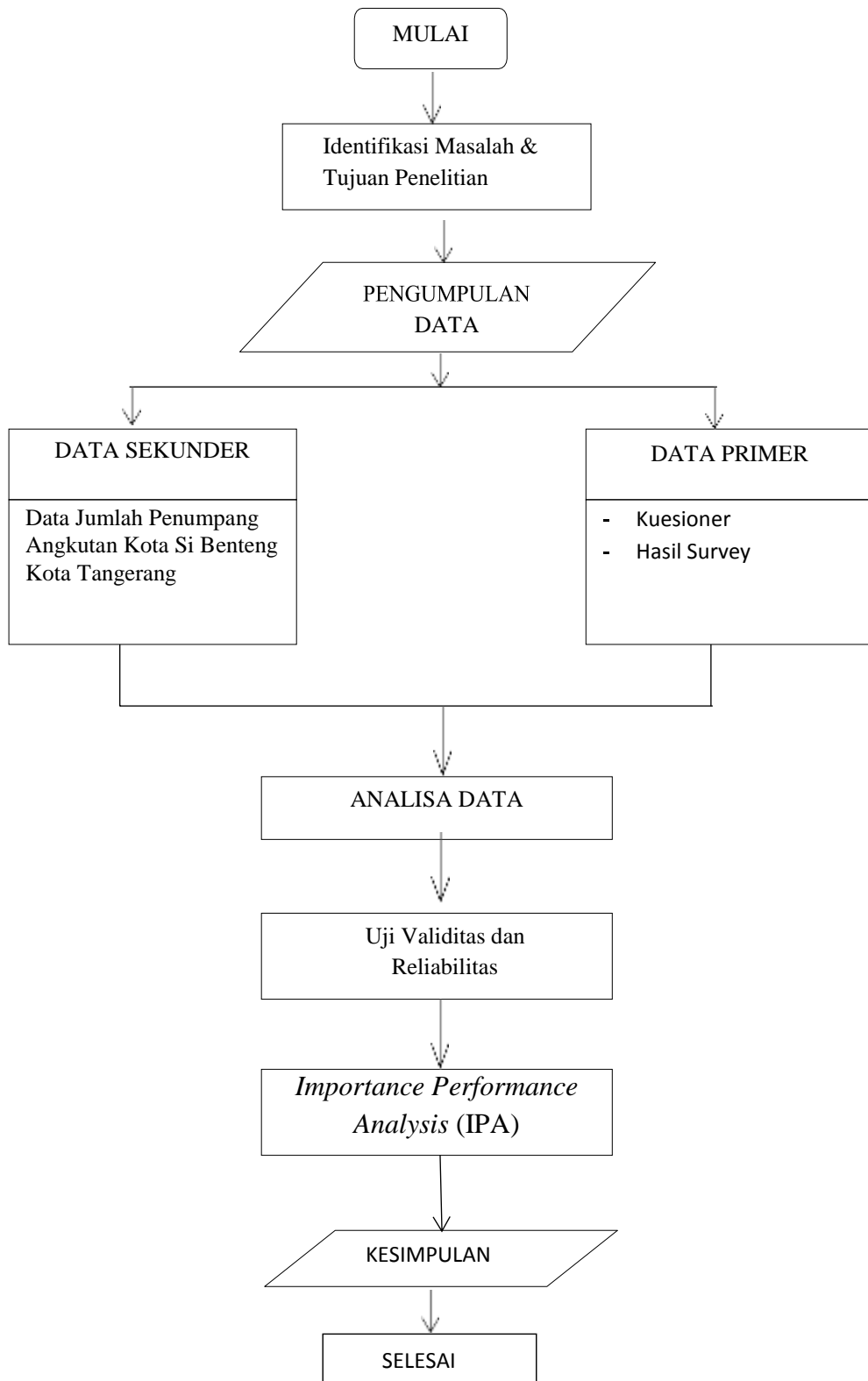
No.	Jenis	Uraian
1.	KEAMANAN	
	a. Tanda pengenal awak kendaraan	1. Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi. 2. seragam awak kendaraan
	b. Informasi trayek dan identitas kendaraan	1. informasi trayek yang dilayani dan dilengkapi logo perhubungan 2. Identitas kendaraan meliputi jenis pelayanan, kelas pelayanan, dan nama perusahaan angkutan umum
2.	KESELAMATAN	
	a. Pengemudi 1) Kondisi fisik	Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental
	2) Kompetensi	Pengemudi memiliki pengetahuan, keterampilan, dan perilaku sebagai berikut : 1. Pengetahuan tentang rute yang dilayani, tata cara mengangkut orang dan tata cara berlalu lintas 2. Keterampilan mengemudi kendaraan

		sesuai dengan jenis kendaraan 3. Sikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap penumpang
	b. Lampu senter	Alat bantu penerangan
	c. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan.	Prosedur pengecekan kendaraan sebelum dioperasikan
	d. Dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan penumpang dan dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan lalu lintas jalan	Merupakan kewajiban perusahaan angkutan umum dalam melaksanakan pelayanan angkutan
3.	KENYAMANAN	
	a. Kapasitas angkut	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut
	b. Fasilitas sirkulasi udara	Berupa jendela maupun kap di bagian atas kendaraan yang dapat dibuka/ditutup
	c. Fasilitas kebersihan	Berupa tempat sampah dan/atau kantong kertas atau plastic
4.	KETERJANGKAUAN	
	a. Aksesibilitas	Memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan
	b. Tariff	Biaya dikenakan pada penumpang untuk satu kali perjalanan

5.	KESETARAAN	
	Pelayanan Prioritas	Pemberian prioritas naik/turun kendaraan
6.	KETERATURAN	
	a. Informasi pelayanan	Informasi yang berisi : a. Tarif b. Trayek yang dilayani
	c. Kinerja operasional	Kendaraan beroperasi dengan efisien dan ekonomis

(Sumber : Peraturan Menteri No 98 Tahun 2013)

4.10 Alur Penelitian



Gambar 4.3 Alur dalam penelitian
(Sumber : Analisa Penulis, 2023)

4.11 Jadwal Penelitian

Penjabaran mengenai tahapan penelitian diatas merupakan bagian dari rangkaian pelaksanaan tugas akhir yang di lakukan. Namun penjabaran tersebut tidak mencantumkan waktu pelaksanaannya. Waktu pelaksanaan penelitian secara lenih mendetail dapat dilihat pada Tabel. 4.1

Tabel 4.5 Tabel Rencana Penelitian

No	Rencana Kegiatan	Bulan						
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli
1.	Pengumpulan Data	■						
2.	Pembuatan Proposal	■	■					
3.	Seminar Proposal			■				
4.	Survey dan Pengolahan Data			■	■			
5.	Laporan Hasil					■	■	
6.	Seminar Hasil						■	
7.	Sidang Akhir							■

(Sumber : Data Penulis, 2023)