

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di era perkembangan dunia bisnis saat ini, pertumbuhan dalam sektor industri dan ekonomi mengalami banyak kemajuan. Hal ini dapat dilihat dari banyak munculnya perusahaan - perusahaan yang terlibat untuk menyediakan kebutuhan dan keinginan konsumen. Perkembangan industri dan perekonomian Indonesia juga terjadi pada sektor jasa khususnya sektor pariwisata. Dunia pariwisata telah menjadi komoditi yang dapat dijual sehingga menghasilkan dan membawa kemajuan bagi suatu bangsa, bahkan dunia pariwisata dapat menjadi salah satu tolak ukur penting untuk menilai perkembangan ataupun kemajuan suatu negara. Sektor pariwisata tidak hanya berpengaruh pada kondisi ekonomi dalam suatu negara, akan tetapi juga sedikit berdampak pada terjalinnya hubungan antara bangsa dari sebuah kondisi yang kondusif dan berkesinambungan.

Pariwisata sendiri merupakan suatu perjalanan yang dilakukan dengan meninggalkan tempat semula untuk sementara waktu yang dilakukan dari suatu tempat ketempat lain dengan meninggalkan tempat semula dan dengan suatu perencanaan atau bukan maksud untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan atau rekreasi untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

## IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSTAS AIRLANGGA

Adapun beberapa unsur yang ada dalam industri pariwisata saat ini, diantaranya seperti Biro perjalanan, Merupakan badan usaha dimana melayani semua proses perjalanan pariwisata mulai berangkat hingga kembali pulang, sehingga wisatawan mendapatkan kenyamanan selama perjalanan pariwisata. Akomodasi merupakan tempat untuk tinggal sementara atau lebih sering disebut dengan tempat menginap. Banyak sekali pilihan tempat menginap saat melakukan perjalanan wisata saat ini, misalnya tempat tersebut seperti hotel, perkemahan, motel, dan lain - lain. Saat ini semakin berkembang tempat untuk menginap terutama dalam segi fasilitas dan berbagai macam kebutuhan, seperti makan dan minum, fasilitas olah raga, fasilitas ruang pertemuan, fasilitas jamuan-jamuan, dan lain-lain. Karena semakin berkembangnya jaman dan teknologi maka kebutuhan para wisatawan juga semakin banyak dan berkembang, sehingga harus di sediakan oleh perusahaan yang bergerak di bidang akomodasi ini.

Dalam mendukung kemajuan sektor pariwisata maka perlu adanya sarana sebagai alat transportasi untuk perpindahan dari suatu tempat ketempat lain yang bersifat pribadi maupun umum atau dapat dipergunakan oleh orang banyak. Di dalam industri jasa transportasi kita mengenal tiga jenis transportasi, yaitu Transportasi Darat, Transportasi Laut dan Transportasi Udara. Salah satu jenis jasa Transportasi Darat adalah Bus, dimana Bus yang beroperasi di Indonesia memiliki tiga jenis tipe transportasi yang didasarkan pada daerah atau wilayah yang dilaluinya, yaitu Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP), Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) dan Pariwisata. Jasa transportasi Bus merupakan bentuk pelayanan jasa yang diberikan perusahaan kepada konsumen untuk mengantarkan konsumen dari

satu tempat ke tempat lain dengan memberikan tingkat pelayanan dan kepuasan yang terbaik selama perjalanan. Saat ini Bus yang beroperasi di Indonesia sangat banyak dari berbagai macam perusahaan jasa transportasi Bus milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Swasta (BUMS).

Cikal bakal bus muncul ketika kendaraan bermotor menggantikan kuda sebagai alat transportasi pada sekitar 1905. Saat itu, omnibus bermotor disebut autobus. Hingga saat ini, Prancis dan Inggris masih menggunakan istilah tersebut. Omnibus pertama dioperasikan di AS. Dimulai dengan pelintasan Jalan Broadway di kota New York pada 1827. Seseorang bernama Abraham Brower merupakan pemilik pertama bisnis tersebut. Bus pariwisata terus berkembang secara signifikan di berbagai negara sejak tahun 1930, Pembangunan infrastruktur yang terus dilakukan berupa jalan bebas hambatan mempermudah wisatawan melakukan perjalanan melalui darat. Bus di Indonesia dibagi ke dalam berbagai kategori, berdasarkan ukuran, kelas, jenis, dan jarak. Ada tiga jenis bus berdasarkan ukuran, bus besar, bus sedang, dan bus kecil. Sedangkan berdasarkan kelas ada kelas ekonomi, bisnis rs, bisnis ac, executive, dan super executive. Pembagian berdasarkan kelas ini ditentukan oleh fasilitas - fasilitas yang disediakan oleh bus.

NO	NAMA PULAU	MP	BUS	MB	SPD MOTOR	RANSUS	TOTAL	%
1	Jawa	9,494,410	88,524	2,141,465	56,153,859	41,674	70,078,792	62.81%
2	Sumatera	2,257,408	24,411	1,054,711	20,045,216	17,502	23,925,407	21.44%
3	Kalimantan	472,065	7,732	324,097	5,568,617	2,677	6,376,694	5.72%
4	Sulawesi	473,755	3,793	184,435	3,368,624	1,235	4,397,268	3.94%
5	Bali	373,658	7,481	137,861	3,210,911	722	3,730,636	3.34%
6	Nusa Tenggara	117,344	3,418	88,730	1,941,485	638	2,152,081	1.93%
7	Papua	48,632	832	30,052	558,337	348	646,090	0.58%
8	Maluku	15,870	184	9,526	238,483	176	264,271	0.24%
<b>TOTAL</b>		<b>13,253,142</b>	<b>136,375</b>	<b>3,970,877</b>	<b>91,085,532</b>	<b>64,972</b>	<b>111,571,239</b>	

**Table 1.1**

Jumlah Kendaraan Per Pulau, Source : Mabes Polri LastUpdate 1 Januari 2018

Kualitas pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen. Baik buruknya pelayanan yang diberikan perusahaan akan mempengaruhi kepuasan konsumen dan mempengaruhi apakah konsumen tersebut akan terus menggunakan jasa layanan yang sama, atau akan berpindah ke perusahaan lain. Kepuasan konsumen dapat tercapai apabila perusahaan memberikan fasilitas untuk menambah nilai dari sebuah layanan. Fasilitas disediakan untuk dipergunakan dan dinikmati oleh konsumen selama menggunakan jasa layanan sehingga membuat konsumen merasa nyaman. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan bagi para konsumen dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan.

Faktor yang tak kalah penting untuk diperhatikan setelah pelayanan dalam usaha jasa adalah mengenai fasilitas. Fasilitas dalam usaha jasa harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan atau berkaitan erat dengan apa yang

dirasakan oleh konsumen. Karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan jasa tersebut. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan. Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana barang, maka konsumen cenderung memperhatikan fakta - fakta yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

Fasilitas fisik merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknya kualitas suatu jasa, fasilitas erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Dengan demikian, bagi perusahaan yang ingin tetap mempertahankan eksistensinya dan memenangkan persaingan bisnis serta menarik perhatian pelanggan senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas serta fasilitas pendukung yang sesuai dengan harga yang telah dibayar oleh pelanggan atau berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta mewujudkan harapan mereka.

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Konsumen jaman sekarang adalah konsumen yang kritis, mereka akan mempertimbangkan beberapa faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa menggunakan bus. Ketika konsumen membeli suatu produk atau jasa mereka mengorbankan beberapa hal, seperti uang, waktu dan tenaga untuk membandingkan barang dan memutuskan untuk membeli. Disisi lain, faktor eksternal seperti kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh pada keputusan pembelian. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi keputusan menggunakan jasa bus konsumen.

Peranan bus sebagai sarana transportasi menjadi penting bagi daerah atau provinsi di Indonesia yang secara langsung sebagai penunjang sektor pariwisata. Oleh sebab itu perusahaan - perusahaan otobus di Indonesia diharapkan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan fasilitasnya kepada para konsumen dengan berupaya memberikan semaksimal mungkin pemenuhan keinginan konsumen.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana fasilitas pelayanan bus pariwisata Alvin Jaya?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap fasilitas bus pariwisata Alvin Jaya?

## 1.3 Tujuan & Manfaat Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan fasilitas pada perusahaan otobus Alvin Jaya
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap fasilitas bus pariwisata Alvin Jaya

### 1.3.2 Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

#### A. BAGI PENULIS

- Sebagai syarat kelulusan sidang di D3 Kepariwisataan
- Sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan dan menambah pengalaman dalam penerapan ilmu yang berkaitan dengan usaha jasa yaitu mengenai fasilitas pelayanan.

#### B. BAGI PERUSAHAAN OTOBUS

## IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSTAS AIRLANGGA

- Sebagai penambah masukan dan evaluasi untuk memperbaiki fasilitas pelayanan perusahaan tersebut agar ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.

### C. BAGI PEMBACA

- Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut.
- menambah pengetahuan tentang usaha jasa dan masalah yang dihadapinya terutama tentang fasilitas pelayanan.

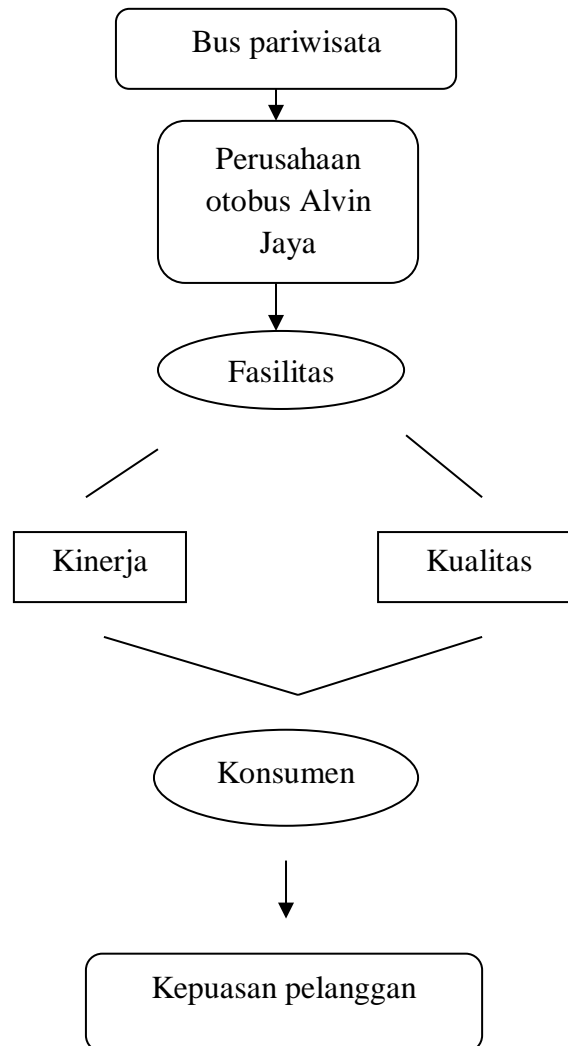
### D. BAGI UNIVERSITAS AIRLANGGA

- Sebagai tambahan informasi dan tambahan literatur bagi mahasiswa D3 Kepariwisataaan Universitas Airlangga



#### 1.4 KERANGKA PEMIKIRAN

Guna mendapatkan gambaran ruang lingkup penelitian ini, penulis memberikan beberapa konsep yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu :



#### 1.4.1 Definisi bus pariwisata

Menurut Salim (2013; 6) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan (movement) dan secara fisik mengubah tempat dari barang (comoditi) dan penumpang ke tempat lain. Bus adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi dengan tempat duduk untuk lebih dari 8(delapan) orang. Tidak termasuk tempat duduk untuk pengemudi baik dilengkapi atau tidak dilengkapi dengan bagasi. Istilah bus berasal dari bahasa latin *omnibus*, yang berarti “kendaraan berhenti di semua perhentian”. Pada awalnya, bus merupakan kendaraan yang di tarik kuda, kemudian dimulai dari tahun 1830-an bus bertenaga uap mulai ada. Seiring perkembangan zaman, bus bertenaga mesin pertama muncul bersamaan dengan perkembangan mobil. Setelah bus bertenaga mesin pertama pada tahun 1895, berbagai model dikembangkan pada tahun 1900-an, sampai akhirnya tersebar luas bentuk bus yang utuh mulai dari tahun 1950-an. Bus menjadi populer pada awal abad ke-20 karena perang dunia I dimana itu sangat diperlukan alat transportasi lain yang dapat mengangkut banyak penumpang. Di Indonesia klasifikasi bus umum dibagi ke dalam berbagai kategori, diantaranya berdasarkan jenis ada jenis bus berdasarkan ukuran, bus besar, bus sedang, bus kecil. Ada pula bus Antar Kota Antar Provinsi atau yang dikenal dengan sebutan AKAP. Bus AKAP adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten/kota yang melalui lebih dari satu daerah provinsi dengan menggunakan mobil bus umum terkait dalam trayek. Sedangkan berdasarkan kelas ada kelas ekonomi, bisnis rs, bisnis ac, executive, dan super executive. Pembagian berdasarkan kelas ini ditentukan oleh fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh bus.

- untuk jenis minibus : kapasitas nya 14- 19 orang
- untuk jenis medium bus : kapasitas nya 27- 37 orang
- untuk jenis big bus : kapasitasnya 47- 59 orang

Bus pariwisata adalah alat transportasi yang digunakan untuk ber wisata. Pariwisata atau turisme adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan dan juga persiapan yang dilakukan untuk aktivitas ini. sehingga yang di maksud bus pariwisata adalah: kendaraan yang digunakan berupa bus yang di gunakan untuk keperluan , dari suatu lokasi kelokasi yang lainnya, dengan tujuan ber wisata, ziarah, kunjungan kerja, kunjungan silaturahmi, atau bersama sama ikut serta untuk menghadiri acara keluarga, misalkan acara pernikahan, pertemuan keluarga besar dll.

#### **1.4.2 Definisi perusahaan otobus**

Pengertian Perusahaan adalah tempat terjadinya kegiatan produksi, baik barang dan jasa, serta tempat berkumpulnya semua faktor produksi. Perusahaan juga dapat didefinisikan sebagai suatu lembaga dalam bentuk organisasi yang dioperasikan dengan tujuan untuk menyediakan barang dan jasa bagi masyarakat dengan motif atau insentif keuntungan. Pengertian perusahaan dapat di temukan pada Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan (Undang-Undang Wajib Daftar Perusahaan). Pasal 1 huruf b adalah setiap bentuk usaha yang tetap dan terus menerus dan yang didirikan, bekerja serta berpendudukan dalam wilayah Negara Republik Indonesia dengan tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba. Menurut Willem Molengraaff, pengertian perusahaan adalah keseluruhan perbuatan yang dilakukan secara terus menerus,

bertindak ke luar untuk mendapatkan penghasilan dengan cara memperdagangkan, menyerahkan barang, atau pengadaan perjanjian perdagangan.

Menurut Murti Sumarni, definisi perusahaan adalah sebuah unit kegiatan produksi yang mengolah sumber daya ekonomi untuk memproduksi barang dan jasa bagi masyarakat dengan tujuan menyediakan kebutuhan masyarakat dan mendapatkan keuntungan. Operator bus adalah perusahaan yang melayani jasa angkutan bus baik penumpang bahkan barang. Biasanya operator bus di Indonesia dikenal dengan PO (Perusahaan Otobus), meskipun di Sumatera banyak operator bus yang berbadan usaha CV, PT dan Fa

#### **1.4.3 Definisi fasilitas**

Definisi fasilitas menurut (*Sam : 2012*) fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dpat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu.

Pengertian fasilitas menurut Prof.Dr. Hj.Zakiah Darajat seorang pakar psikologi islam, yang berpendapat fasilitas artinya segala sesuatu yang bisa mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Sedangkan menurut Prof.Dr.Suharsimi Arikunto yang merupakan dosen dan peneliti di bidang pendidikan dan penelitian, fasilitas artinya segala sesuatu hal yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha.

Fasilitas juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi tersebut maka dari itu perusahaan otobus harus bisa memaksimalkan kegunaan dari fasilitas yang disediakan agar pelanggan atau pengguna jasa bisa

mendapatkan kepuasan tersendiri dan fasilitas juga dinilai dari kegunaannya atau kinerjanya dan dari kualitasnya.

#### **1.4.4 Definisi kinerja**

Menurut Mangkunegara (2001 :67), Kinerja adalah hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang karyawan atau pegawai dalam mengemban tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Yang dimaksud dengan kualitas di sini adalah dilihat dari segi kebersihan, kehalusan dan ketelitian dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Sedangkan, yang dimaksud dengan kuantitas itu dilihat dari banyaknya jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh pegawai atau karyawan tersebut.

Kinerja disini sangat dibutuhkan karena kita juga harus tau gimana kinerja fasilitas bus yang di gunakan oleh para penumpang apakah sudah memenuhi keinginan dari penumpang atau masih belum bisa memberikan yang terbaik untuk penumpang.

#### **1.4.5 Definisi Kualitas**

Menurut Tjiptono kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Kepuasan dalam arti cukup baik, memadai. Kepuasan biasa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Kualitas juga berhubungan dengan kinerja karena jika fasilitas yang di gunakan oleh pelanggan memiliki kinerja yang cukup dan kualitas yang cukup maka kepuasan dari pelanggan tersebut akan terpenuhi.

#### **1.4.6 Kepuasan pelanggan**

Pelanggan adalah individu yang membeli dan memperoleh barang atau jasa untuk konsumsi pribadi atau tujuan tertentu. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen atau pelanggan yang kadang – kadang berubah. Kepuasan adalah rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk terhadap ekspektasi mereka (Kotler, 2008:139). Hal itu berarti jika harapan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik, maka konsumen atau pelanggan akan merasa puas begitu juga sebaliknya. Berikut adalah faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: (Lupiyoadi: 2001)

a. Kualitas produk

pelanggan akan merasa puas apabila produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosi

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.

e. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut

### 1.5 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2005 : 6), penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dll secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Pendekatan deskriptif kualitatif adalah pendekatan penelitian dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka. Data-data tersebut dapat diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto, video tape, dokumentasi pribadi, ctatan, atau memo dan dokumentasi lainnya, menurut Moleong (2005:4).

Pada penelitian ini akan menggambarkan dan memahami adanya peristiwa didalam masyarakat yang dianggap termasuk kedalam penyimpangan social dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan yang bercirikan deskriptif kualitatif ini bertujuan mengkaji dan mengklarifikasi mengenai adanya suatu fenomena yang terjadi di dalam masyarakat. Suatu fenomena atau kenyataan di masyarakat yang mengungkapkan jika dengan adanya metode deskriptif kualitatif bisa dijadikan prosedur untuk memecah masalah yang sedang diteliti. Masalah yang sedang diselidiki adalah berdasarkan fakta-fakta yang ada dan tampak di dalam masyarakat.

Alasan peneliti memakai metode penelitian kualitatif adalah sifat masalah yang diteliti, dimana peneliti ini berupaya mengungkap dan memahami sesuatu



dibalik fenomena yang kompleks. Disamping itu peneliti menggunakan penelitian yang bersifat deskriptif, dengan adanya batasan konsep peneliti.

### **1.5.1 Batasan konsep**

Judul penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu Studi Deskriptif kepuasan pelanggan terhadap fasilitas PO Alvin Jaya. Penulis akan memberikan batasan pengertian apa yang dimaksud dari judul tersebut agar mudah dimengerti dan dipahami oleh pembaca.

#### **1. Kepuasan pelanggan atau konsumen**

Menurut Kottler dan Keller kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (ekspektasi). Konsumen membentuk ekspektasi mereka dari pengalaman sebelumnya, seperti mempertanyakan kepada rekan atau teman yang sudah membeli atau menggunakan produk yang sudah ditawarkan, serta informasi penawaran dari perusahaan tersebut. Apabila perusahaan berekspektasi terlalu tinggi, maka konsumen akan kecewa. Dan sebaliknya apabila ekspektasi yang ditawarkan oleh perusahaan terlalu rendah, maka konsumen tidak akan tertarik dengan produk yang ditawarkan.

#### **2. Fasilitas**

Definisi fasilitas menurut (Sam : 2012) fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu.

### 3. PO Alvin Jaya

PO Alvin Jaya adalah perusahaan otobus yang berdiri pada awal tahun 2015 yang didirikan oleh alvin Perusahaan Otobus Alvin Jaya berfokus pada pelayanan pariwisata dengan jumlah armada yang terus bertambah hingga sekarang.

#### **1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi**

Pada penelitian ini, peneliti memilih PO. Alvin Jaya menjadi lokasi penelitian karena beberapa alasan :

1. Belum ada peneliti yang mengambil lokasi yang sama
2. Karena PO. Alvin Jaya menjadi favorit konsumen untuk digunakan berwisata

#### **1.5.3 Teknik Penentuan Informan**

Pada umumnya terdapat tiga tahap pemilihan informan dalam penelitian kualitatif, yakni :

1. Pemilihan informan awal, apakah itu informan (untuk diwawancarai) atau suatu situasi social (untuk diobservasi)
2. Pemilihan informan lanjutan guna memperluas deskripsi informasi dan melacak variasi informasi yang mungkin ada.

3. Menghentikan pemilihan informan lanjutan bilamana dianggap sudah tidak ditemukan lagi variasi informasi (sudah ada replikasi informasi)  
Bungin, (2003 :53-54)

Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive. Penentuan informan secara purposive maksudnya peneliti menentukan informan untuk diteliti dan dimintai keterangan sesuai dengan masalah yang diteliti. Sarwono (2006:206) penentuan informan menurut peniliti adalah pemilik dari PO Alvin Jaya, crew PO Alvin Jaya, dan pengguna jasa dari PO Alvin Jaya. Penulis memilih pemilik dari PO Alvin Jaya sebagai informan dalam penelitian ini karena beliau merupakan tokoh penting yang berperan sebagai penggerak perusahaan di bidang jasa ini, Anggota crew juga sangat penting sebagai infoman dalam penelitian ini karena crew disini berhubungan langsung dengan pelanggan pengguna jasa dari perusahaan ini, Kemudian pelanggan atau konsumen juga sangat penting menjadi infoman dalam penelitian ini dikarenakan pelanggan atau konsumen yang merasakan bagaimana kinerja dari sebuah perusahaan jasa yang bergerak di persewaan bus pariwisata.

Dalam penelitian ini peneliti telah mewawancarai beberapa orang yang mampu menguatkan data yang dibutuhkan oleh peneliti yaitu sebagai berikut :

1. M. Alvin wiratno, laki – laki berumur 34 tahun sebagai pemilik PO. Alvin Jaya

## IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSTAS AIRLANGGA

2. Sapuan, laki – laki berumur 52 tahun sebagai manajer oprasional dan driver
3. Dedik kusnandar, laki – laki berumur 29 tahun sebagai crew
4. Amanda sela, perempuan berumur 27 tahun sebagai konsumen
5. Afanin nandifari, perempuan berumur 27 tahun sebagai konsumen
6. Yaffi Fauzan, laki – laki berumur 24 tahun sebagai konsumen
7. Vicky sastro, laki – laki berumur 20 tahun sebagai konsumen
8. Bobby refano, laki – laki berumur 19 tahun sebagai konsumen

#### 1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

- Observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Riduwan, 2004 : 104). Observasi merupakan pengamatan sebuah studi kasus atau pembelajaran yang dilakukan dengan sengaja, terarah, urut, dan sesuai pada tujuan. Pencatatan pada kegiatan pengamatan disebut dengan hasil observasi. Hasil observasi tersebut dijelaskan dengan rinci, tepat, akurat, teliti, objektif, dan bermanfaat. Bungin (2007: 115) mengemukakan beberapa bentuk observasi yang dapat digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu observasi partisipasi, observasi tidak terstruktur, dan observasi kelompok tidak terstruktur.
  - Observasi partisipasi (*participant observation*) adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan dimana observer atau peneliti benar-benar terlibat dalam keseharian responden.
  - Observasi tidak berstruktur adalah observasi yang dilakukan tanpa menggunakan guide observasi. Pada observasi ini peneliti atau pengamat harus mampu mengembangkan daya pengamatannya dalam mengamati suatu objek.

## IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSTAS AIRLANGGA

- Observasi kelompok adalah observasi yang dilakukan secara berkelompok terhadap suatu atau beberapa objek sekaligus.

Observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan pengamatan secara langsung di PO Alvin Jaya, dengan mengobservasi baik pemilik maupun crew di PO tersebut.

- Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Pewawancara adalah orang yang menggunakan metode wawancara sekaligus dia bertindak sebagai pemimpin dalam proses wawancara sekaligus dia bertindak sebagai pemimpin dalam proses wawancara tersebut. Materi wawancara adalah persoalan yang ditanyakan kepada informan, mengenai masalah dan tujuan penelitian Moleong (2014:216).

Macam-macam wawancara, yaitu:

1. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila telah mengetahui informasi yang akan diperoleh.

2. Wawancara semiterstruktur digunakan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya.
3. Wawancara tak terstruktur digunakan saat penelitian pendahuluan atau malahan penelitian yang lebih mendalam tentang subyek yang diteliti.

Langkah-langkah wawancara dalam penelitian kualitatif, yaitu:

1. Menetapkan kepada siapa wawancara itu akan dilakukan
2. Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan
3. Mengawali atau membuka alur wawancara
4. Melangsungkan alur wawancara
5. Mengkonfirmasi ihtisar hasil wawancara dan mengakhirinya
6. Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan
7. Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri dimana peneliti memiliki pedoman wawancara yang digunakan oleh peneliti dengan mengajukan beberapa pertanyaan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan Moleong (2012).

- Penggunaan bahan dokumen

Dokumen ialah setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari *record* yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik Guba dan Lincoln (1981:228). Dokumen dan *record* digunakan untuk keperluan penelitian, menurut Guba dan Lincoln (1981: 235), karena alasan-alasan yang dapat dipertanggung jawabkan seperti berikut ini:

- a. Dokumen dan *record* digunakan karena merupakan sumber yang stabil, kaya, dan mendorong.
- b. Berguna sebagai bukti untuk suatu pengujian.
- c. Keduanya berguna dan sesuai dengan penelitian kualitatif karena sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks.
- d. *Record* relatif murah dan tidak susah diperoleh, tetapi dokumen harus dicari dan ditemukan.
- e. Keduanya tidak reaktif sehingga sukar ditemukan dengan teknik kajian isi.
- f. Hasil pengkajian isi akan membuka kesempatan untuk lebih memperluas tubuh pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki.

Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramal. Dokumen yang diperlukan



dalam penelitian ini adalah foto data data dari PO Alvin Jaya untuk dapat memperoleh informasi yang akurat.

- Waktu dan tempat

Untuk waktu penelitian disini penulis melakukan penelitian dan observasi di garasi PO. Alvin Jaya pada tanggal 1 Februari 2020 hingga 1 April 2020 penulis melakukan wawancara dengan pemilik dari PO. Alvin Jaya serta Crew yang bertugas. Selain melakukan wawancara dengan pemilik dari PO. Alvin Jaya penulis juga melakukan wawancara kepada konsumen yang menggunakan jasa dari PO. Alvin Jaya saat melakukan tour dan penulis berperan menjadi TL (Tour Leader).

### **1.5.5 Teknik Analisis Data**

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain Bogdan & Biklen (1982). Menurut Janice McDrury (*Collaborative Group Analysis of Data, 1999*) tahapan analisis data kualitatif adalah sebagai berikut:

- a. Membaca atau mempelajari data, menandai kata-kata kunci dan gagasan yang ada dalam data.
- b. Mempelajari kata-kata kunci itu, berupaya menemukan tema-tema yang berasal dari data.

- c. Menuliskan ‘model’ yang ditemukan,
- d. Koding yang telah dilakukan.

Menurut Ian Dey (1993) langkah-langkah analisis data dikemukakan sebagai berikut:

- Langkah pertama yaitu mengembangkan deskripsi yang komprehensif dari hasil penelitian.
- Kedua yaitu klasifikasi , tanpa klasifikasi data, tidak ada jalan untuk mengetahui apa yang kita analisis. Selain itu kita tidak bisa membuat perbandingan yang bermakna antara setiap bagian dari data.

Dan menurut Seiddel (1998) proses dari analisis data kualitatif, yaitu:

- Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri.
- Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesiskan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksnya.
- Berpikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum.

Tujuan dari analisis data yaitu untuk mengungkapkan data apa yang masih perlu dicari, hipotesis apa yang perlu diuji, pertanyaan apa yang perlu dijawab.