

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Moda Transportasi merupakan istilah yang digunakan untuk menyatakan alat angkut yang digunakan untuk berpindah tempat dari satu tempat ke tempat lain. Moda yang biasanya digunakan dalam transportasi dapat dikelompokkan atas moda yang berjalan di darat, berlayar di perairan laut dan pedalaman, serta moda yang terbang di udara. Moda yang di darat juga masih bisa dikelompokkan atas moda jalan, moda kereta api dan moda pipa.

Indonesia sebagai negara kepulauan tersebar dengan 17 ribu pulau hanya bisa terhubung dengan baik dengan sistem transportasi multi moda, tidak ada satu moda pun yang bisa berdiri sendiri, melainkan saling mengisi satu sama lain. Salah satu moda yang di darat adalah kereta api, merupakan moda yang digunakan pada koridor dengan jumlah permintaan yang tinggi, dimana alat angkut kereta api yang berjalan di atas rel. Moda kereta api tidak sefleksibel seperti moda di jalan namun hanya dapat digunakan bila didukung oleh jaringan infrastruktur rel kereta api. Banyak orang yang menggunakan moda kereta api dengan berbagai alasan, misalnya jauh dari bandar udara, turun di kota tujuan yang merupakan kota kecil, takut akan ketinggian, ingin melihat pemandangan dan lain sebagainya. Tidak menutup kemungkinan bahwa PT. KAI menunjukkan kualitasnya tahun demi tahun dengan berbagai inovasi yang memudahkan konsumennya.

Perubahan jaman yang semakin canggih membuat banyak orang semakin mudah untuk memanfaatkannya. Dalam pemesanan tiket kereta api secara online yang sudah diterapkan beberapa tahun ke belakang sampai dengan sekarang membuat pemesan tiket kereta api tidak susah untuk melakukan reservasi tiket kereta api karena tidak perlu mengantri ke stasiun. Bahkan channel eksternal dan agen lainnya juga membantu konsumen dalam pembelian tiket kereta api.

Proses reservasi tiket kereta api secara online membuat calon penumpang kereta api mengetahui jadwal kereta api tanpa takut kehabisan sehingga bisa mengetahui jadwal keberangkatan dan kedatangan yang ada di situs website PT. Kereta Api Indonesia.

Sebagai sebuah perusahaan transportasi yang melayani kebutuhan publik di Indonesia harus mempunyai inovasi-inovasi terbaru. Membangun kebijakan bekerja sama dengan pihak-pihak minimarket seperti (indomaret, seven eleven, Alfamidi, Alfamart dan Alfa Ekspres), atau channel eksternal lainnya bahkan agen-agen resmi dalam pemesanan tiket secara online.

PT. Kereta Api Indonesia 2 tahun terakhir sudah membuat peraturan yang sangat ketat dengan setiap penumpang yang naik harus disertai Kartu Tanda Penduduk (KTP), paspor, SIM atau identitas lainnya yang memiliki foto, dan pedagang-pedagang asongan dilarang masuk. Semua stasiun kecil yang ada di pulau jawa sekarang tidak diberlakukan dan pemberhentian kereta api hanya melayani di stasiun besar seperti Lempuyangan, Kertosono, Surabaya kota dan lain sebagainya. Pemberhentian stasiun kecil hanya berlaku pada kereta api lokal

atau kereta api jarak dekat, seperti Blitar, Ngunut, Tulungagung dan lainnya yang diberlakukan di Jawa Timur.

Pemesanan tiket kereta api secara online masih asing didengar atau bahkan jarang dilakukan oleh konsumen karena masih tidak tahu cara membayar walaupun sudah memesan. Pembayaran dari Reservasi tiket kereta api secara online dapat dibayarkan melalui mesin ATM atau bisa melalui pihak minimarket dengan menunjukkan kode pembayaran, ataupun akan diberitahukan melalui email untuk tata cara pembayaran tiket yang sudah didaftarkan melalui website PT. Kereta Api Indonesia karena semuanya sudah dirancang sebaik mungkin oleh pihak PT. KAI sehingga tidak membuat konsumen bingung karena caranya sudah tertulis semua di dalam pemesanan online. Pada saat akan memasuki kereta atau check in, para penumpang diminta untuk menunjukkan tiket untuk diperiksa petugas dengan identitas-identitas yang sudah di daftarkan.

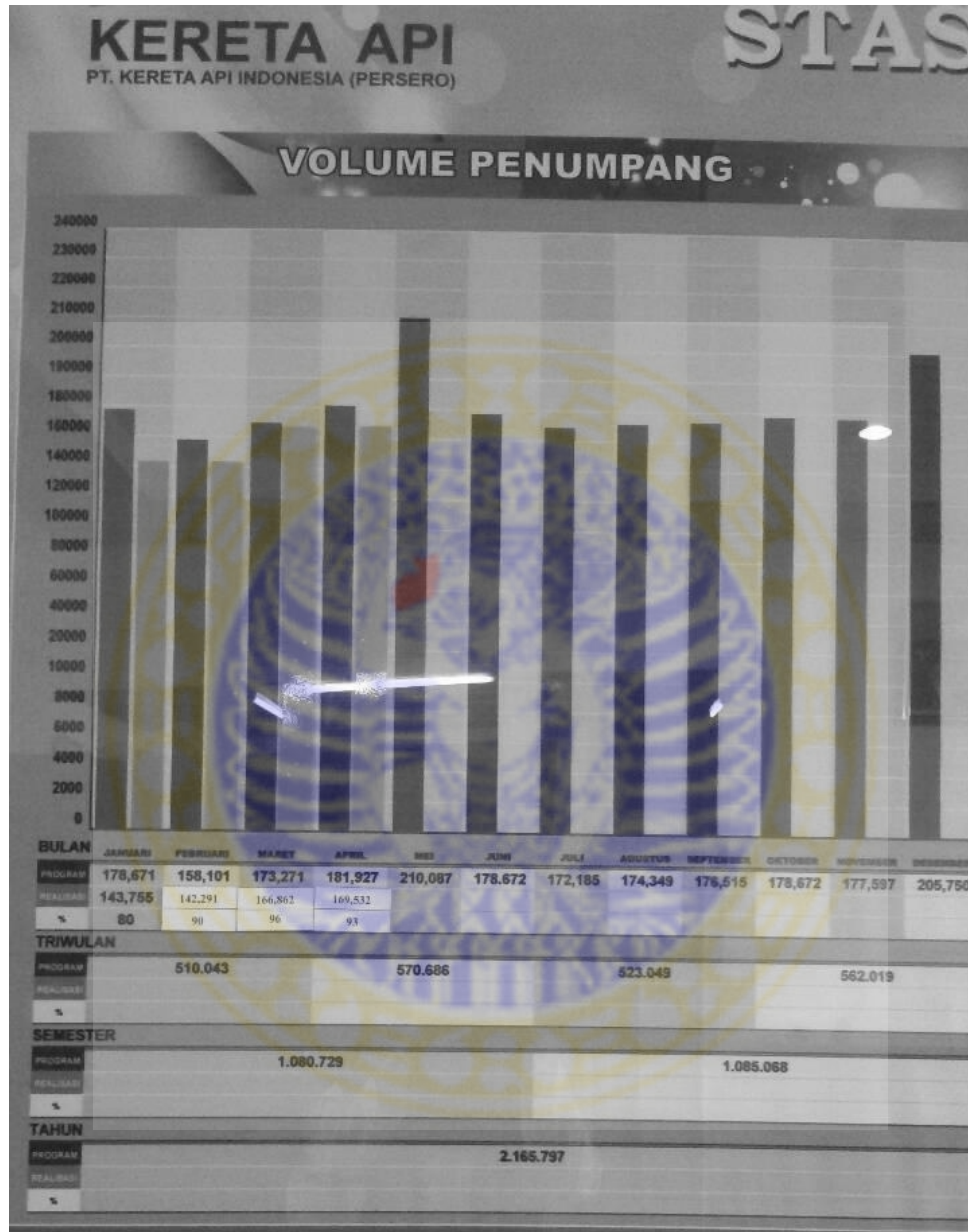
Adanya reservasi online penumpang tidak perlu susah dalam membeli tiket misalnya, pembelian tiket kereta api secara manual memang sangat lama karena harus mengisi formulir terlebih dahulu kemudian mengantri untuk mengambil nomor antrian untuk membeli tiket. Menurut PT. KAI reservasi tiket secara manual harus seperti itu, karena agar tidak menimbulkan terjadinya serobot dalam pembelian tiket kereta api. Apabila ingin tidak mengantri bisa menggunakan cara online untuk membeli tiket kereta api kecuali kereta api lokal reservasi online tidak dapat dilakukan karena biaya transfer dapat melebihi biaya tiket.

Pembelian online yang dilakukan tempat-tempat di atas harus menunjukkan kartu identitas calon penumpang serta dikenakan tambahan biaya sebesar Rp 7.500 yang tercantum dalam struk dan perlu dilakukan penukaran struk pembayaran karena dengan pembelian online konsumen tidak mendapatkan tiket asli itu hanya berupa kode pembayaran atau kode booking, dimana harus dicetak di stasiun untuk mendapatkan tiket untuk pembelian di tempat-tempat tersebut,.

Layanan penjualan tiket online diluar loket stasiun bisa di gerai minimarket atau di website PT. KAI seperti [tiket.kereta-api.co.id](http://tiket.kereta-api.co.id) atau channel eksternal yang lainnya, kemudian bukti pembayaran pembelian tiket diluar loket stasiun dapat berupa struk, email, sms notifikasi atau bentuk lainnya, berisi kode booking, data diri dan data perjalanan penumpang serta harus ditukarkan dengan tiket di loket stasiun selambat lambatnya satu jam sebelum jadwal keberangkatan kereta api.

PT. KAI selalu meluncurkan inovasi-inovasi yang membuat konsumen bisa beralih ke moda kereta api misalnya, tiket promo dalam event-event tertentu seperti Lebaran, Natal dan Tahun baru bahkan sampai mudik gratis yang diadakan dalam menyambut Lebaran. Sebagai perusahaan jasa kereta api terbesar di Jawa tidak saja membutuhkan penerapan teknologi untuk suatu proses produksi tetapi juga membutuhkan tenaga-tenaga profesional yang memiliki keterampilan sendiri dalam bidangnya untuk menghasilkan kinerja yang diinginkan sebagai pelayanan yang terbaik untuk diberikan kepada calon penumpang.

Berikut ini merupakan data penumpang pada tahun 2015 :



Gambar 1.1  
Sumber PT. KAI Stasiun Gubeng

Data diatas merupakan data penumpang tahun 2015, dimana terdapat diagram program adalah target yang diinginkan PT. KAI dalam jasa yang dijualnya, dan diagram realisasi merupakan kenyataan yang didapat oleh PT.KAI

dengan begitu PT.KAI bisa menilai jasa yang didapat selama ini semakin naik atau bahkan semakin menurun, itu juga bisa sebagai bukti bahwa moda kereta api menjadi kebutuhan setiap tahun, bulan bahkan setiap harinya.

Tak dapat dipungkiri jika kemajuan teknologi masa kini berkembang sangat pesat. Kemajuan teknologi memang sangat penting untuk kehidupan manusia jaman sekarang karena teknologi merupakan keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan, dan kenyamanan hidup manusia bahkan menjadi satu penunjang kemajuan manusia salah satunya, memungkinkan konsumen memesan tiket secara online. Kemajuan teknologi berdampak jika adanya gadget, komputer, laptop yang sekarang hampir semua manusia memiliki.

Teknologi telah memengaruhi masyarakat dan sekitarnya dalam banyak cara. PT. KAI memanfaatkan teknologi yang semakin berkembang dengan meluncurkan reservasi tiket melalui online yang dapat di akses melalui mobile smartphone ataupun perangkat piranti lainnya.

## **1.2. Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka permasalahan yang akan dikaji adalah :

1. Bagaimana cara konsumen melakukan reservasi tiket kereta api secara online di PT. KAI Surabaya?
2. Bagaimana kelebihan dan kekurangan reservasi tiket kereta api secara online?

### **1.3.Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

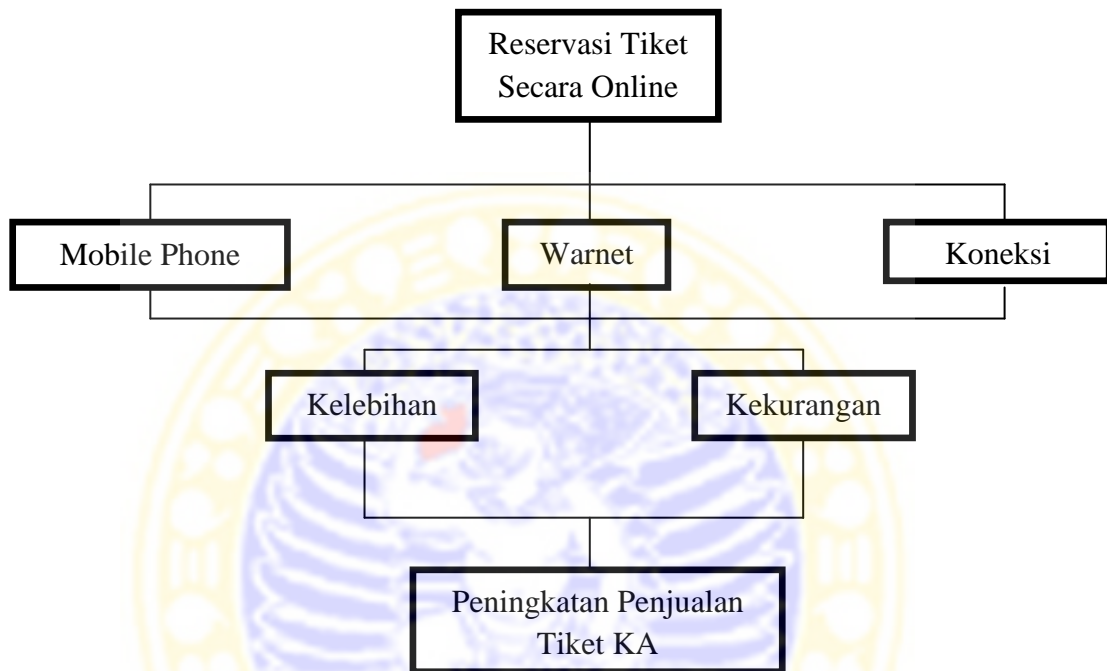
1. Ingin mengetahui pendapat penumpang kereta api tentang Reservasi tiket kereta api secara online.
2. Ingin mengetahui tentang kelebihan dan kekurangan reservasi tiket kereta api secara online.

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis  
Untuk menuangkan gagasan, pikiran atau ide secara ilmiah dalam bentuk karya tulis.
2. Bagi PT.KAI  
Merupakan masukan bagi PT.KAI untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar dan memenuhi harapan para penumpang kereta api.
3. Bagi Lembaga Pendidikan  
Merupakan masukan dalam hal pemikiran bagi kemajuan pendidikan dan ilmu khususnya dalam bidang kepariwisataan / bina wisata.
4. Bagi Pembaca  
Memperluas wawasan tentang reservasi tiket kereta api secara online, serta menjadi pedoman dan petunjuk bagi pembaca yang hendak melakukan penelitian dengan topik serupa.

#### 1.4. Kerangka Pemikiran

Untuk mempermudah pemahaman pembaca tentang reservasi tiket kereta api secara online, berikut ini ditampilkan alur reservasi tiket secara online.



Dari gambar diatas bahwa reservasi tiket secara online harus mempunyai kualitas yang sangat bagus tidak terkecuali dengan adanya situs resmi PT.KAI yang diterbitkan 2 tahun terakhir sangat meningkatkan para penumpang untuk beralih ke reservasi secara online. Dimana memerlukan mobile phone untuk melakukan reservasi secara online tetapi tidak menutup kemungkinan juga bahwa tidak semua orang mempunyai smartphone bisa beralih ke warnet yang ada dimana – mana dan semua itu harus mempunyai koneksi jaringan internet yang mempunyai kelebihan dan kekurangan yang juga akan meningkatkan penjualan tiket kereta api. Reservasi merupakan suatu proses pemesanan yang diinginkan oleh penumpang atau *customer* untuk periode tertentu.



Berbicara mengenai tiket dimana suatu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh suatu perusahaan yang berisi rute, tanggal, harga, data penumpang yang digunakan untuk melakukan suatu perjalanan tidak terlepas dari pembicaraan tentang perjalanan, karena berdasarkan sejarahnya, perjalanan merupakan dari wisata. Perjalanan adalah perpindahan atau gerakan dari suatu tempat ke tempat lain untuk suatu tujuan. Tujuan perjalanan itu bermacam-macam. Salah satunya untuk melakukan wisata. (Suyitno,2001:7)

Wisata terjadi karena adanya keterpaduan antara berbagai fasilitas yang saling mendukung dan berkesinambungan. Setiap fasilitas yang saling mendukung dan berkesinambungan. Setiap fasilitas memiliki peranan yang sama pentingnya dalam mewujudkan wisata tersebut. Fasilitas-fasilitas yang dilibatkan dalam penyelenggaraan wisata itu lazim disebut sebagai komponen wisata, yang antara lain meliputi hal-hal berikut:

1. Sarana Transportasi
2. Sarana Akomodasi
3. Sarana Makan dan Minum (Restoran)
4. Objek dan Atraksi Wisata
5. Sarana Hiburan (*Entertainment and Amusement*)
6. Toko Cenderamata (Souvenir Shop)
7. Pramuwisata dan Pengatur Wisata (Guide and Tour Manager)

(Suyitno, 2001 : 18-20)

Pelayanan sebagai konsep sulit untuk didefinisikan. Akar permasalahan terdapat pada subyektifitas. Tergantung pada perilaku setiap individu, persepsi

tingkat pelayanan akan beragam. Perilaku ini akan berubah tergantung pada kelompok sosial-budaya, umur, dan gaya hidup. Faktor-faktor tersebut juga dapat mempengaruhi harapan-harapan dan akan mendeterminasikan persepsi pelayanan, terutama dalam bentuk bagaimana pelayanan dinilai pada skala “baik” dan “buruk”. Karakteristik yang sama pada produk pariwisata, pelayanan tidak dapat dilihat, disentuh atau diperlihatkan ke orang lain. Pelayanan karakteristik dengan tidak dapat disentuh (*intangible*) dan tidak tahan lama (*ephemeral*). (Bennet, 1993 : 259-260)

Definisi pelayanan dapat dikembangkan dengan memisahkan antara 2 jenis pelayanan. Teknis atau juga dikenal dengan pelayanan material, berkaitan dengan aspek-aspek *tangible* seperti peralatan, sumber daya dan karyawan. Faktor-faktor ini dapat dilihat dari berbagai perpektif termasuk *pricing*, kuantitas dan waktu. (Bennet, 1993:259-260)

Jenis pelayanan kedua dapat dikatakan sebagai fungsional atau pribadi. Ini adalah keterlibatan antara konsumen dan produsen. Pelayanan pribadi, berarti pelayanan kepada setiap individu yang memenuhi yang memenuhi permintaan orang tersebut. Pelayanan ini menekankan pada ketepatan, pengetahuan, akurasi dan perhatian pribadi, ini adalah hal-hal yang tidak dapat disentuh (*intangible*), subyektif dan lebih sulit untuk dinilai.(Bennet, 1993:259-260)

Kedua aspek pelayanan penting tetapi pelayanan pribadi adalah kritis. Jika pelayanan “teknis” adalah standar tinggi dan pelayanan pribadi adalah standar rendah, pemenuhan akan lebih penting pada kesan yang dimiliki konsumen. Harapan biasanya bahwa pelayanan teknis akan menjadi standar tinggi dan ini berkaitan dengan faktor-faktor lain seperti harga. Semakin tinggi harga sebuah pelayanan/produk, semakin besar pula harapan akan pelayanan teknis yang baik. Konsekuensinya, adalah pelayanan pribadi kepada konsumen dapat dibedakan diantara bentuk yang ditawarkan oleh produk serupa. Sebagaimana, pelayanan menjadi senjata yang ampuh dalam persaingan. (Bennet, 1993:259-260)

Upaya mempertahankan pelanggan yang sudah ada dapat dicapai melalui kepuasan pelanggan jangka panjang dengan cara menciptakan nilai kepada pelanggan (*customer value*). Karena, apabila pelanggan merasa ia menerima nilai tersebut, ia akan memberikan imbalan kepada perusahaan berupa loyalitas. Jadi, untuk menciptakan kepuasan pelanggan, kita harus menawarkan sesuatu yang bernilai. (Rangkuti, 2003:143-144)

Pelayanan dalam reservasi sangatlah penting, oleh sebab itu penulisan atau dalam mencetak tiket harus benar-benar berhati-hati dan untuk mengurangi resiko kesalahan dalam memproses tiket harus dipastikan kembali kepada penumpang bahwa jadwal serta rute yang diinginkan oleh penumpang sudah sesuai dengan yang diinginkan.

## 1.5. Metodologi

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah metode penelitian deskriptif. Metode deskriptif diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subyek/obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. (Nawawi, 1993 : 63)

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian berjudul “Pendapat Konsumen mengenai Reservasi Tiket Online PT. KAI Surabaya” ini adalah pendekatan kualitatif. Metode kualitatif digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda. Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden. Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. (Moleong, 2014 : 9-10)

### 1.5.1. Batasan Konsep

Batasan konsep merupakan suatu penelitian yang mempunyai batasan pada penelitian tersebut. Kata reservasi dalam dunia pariwisata disebut juga booking. Dalam penelitian ini yang dimaksud reservasi tiket kereta api secara online merupakan pemesanan tiket dalam penggunaan jasa kereta api antara pihak penjual kepada pihak pembeli dengan koneksi jaringan internet dan terfokus kepada konsumen yang ada di Stasiun Gubeng Surabaya.. Tiket adalah suatu

dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh suatu perusahaan yang berisi rute, tanggal, harga data penumpang yang digunakan untuk melakukan suatu perjalanan. Dalam penelitian ini tiket yang dikeluarkan PT. KAI yang sudah dipesan melalui online berupa kode booking dan juga akan dicetak dengan menggunakan kode booking yang didapat dengan tiket kertas sebelum keberangkatan. (google.com)

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

Penelitian kali ini, lokasi yang dipilih oleh penulis untuk melakukan penelitian dan memperoleh data adalah daerah operasional 8 (DAOP 8) wilayah Surabaya, khususnya di Stasiun Gubeng di Jalan Gubeng Masjid no.1 Gubeng, Surabaya, Jawa Timur 60131. Penulis memilih Stasiun Gubeng di Surabaya sebagai lokasi untuk melakukan penelitian dan memperoleh data, berdasarkan beberapa pertimbangan sebagai berikut :

1. Karena penulis magang di tempat PT. KAI
2. Serta lokasi berada di Surabaya, sehingga mudah untuk dijangkau oleh peneliti

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

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Disamping itu pemanfaatan informan bagi penulis ialah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjangkau, jadi sebagai *internal sampling*, karena informan dimanfaatkan untuk

berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya. (google.com)

Memperoleh data yang diperlukan untuk penelitiannya, peneliti menentukan syarat dan kriteria informan adalah sebagai berikut :

1. Jujur
2. Taat pada janji
3. Patuh pada peraturan
4. Suka berbicara
5. Mempunyai pandangan tertentu tentang suatu hal atau tentang peristiwa yang terjadi (Moleong, 2002:90)

Subjek yang dipilih sebagai informan oleh peneliti dalam penelitiannya adalah :

1. Assisten Manager

Adalah pihak yang mewakili atas tanggung jawab kegiatan yang ada di pelayanan, sebagai pihak yang bertanggung jawab di pelayanan, Asisten Manager memiliki pengetahuan luas tentang reservasi online yang diciptakan oleh perusahaan, dengan mengadakan wawancara ke Assisten Manager, penulis ingin memperoleh informasi tentang hal – hal yang melatarbelakangi diberlakukannya reservasi tiket secara online oleh PT. KAI.

## 2. Reservation and Ticketing Officer

Adalah pihak yang bertanggungjawab dan memiliki pengetahuan tentang prosedur reservasi dan ticketing sehingga penulis dapat memperoleh pengetahuan dan informasi yang diperlukan oleh penulis untuk bahan penulisan tugas akhirnya. Dengan mengadakan wawancara dengan officer ticketing, penulis ingin memperoleh informasi tentang manfaat reservasi tiket secara online bagi penumpang kereta api di Stasiun Gubeng Surabaya.

### 1.5.4. Teknik Penentuan Sampel

Pemilihan sampel selalu dilakukan dalam penelitian, sampel diambil guna menarik perwakilan individu yang berlaku bagi populasi. Teknik sampel yang dipergunakan pada penelitian berjudul “ Pendapat Konsumen mengenai Reservasi Tiket online PT. KAI SURABAYA “ adalah nonkualitatif. Pada penelitian nonkualitatif sampel itu dipilih dari suatu populasi sehingga dapat digunakan untuk mengadakan generalisasi. Jadi sampel benar-benar mewakili ciri-ciri suatu populasi. (Moleong, 2004:223)

Penentuan sampel pada penelitian kali ini dibatasi pada penumpang kereta api di Stasiun Gubeng yang memenuhi kriteria sebelumnya. Pendapat penumpang kereta api ekonomi, bisnis maupun eksekutif dianggap dapat mewakili pendapat penumpang kereta api secara umum untuk menarik kesimpulan.

Pada penelitian kali ini kriteria penumpang yang dijadikan sebagai populasi pada penelitian kali ini adalah :

1. Penumpang yang sebelumnya pernah melakukan perjalanan dan masih sering melakukan perjalanan dengan jasa angkutan kereta api. Penumpang ini mengetahui tentang manfaat serta kekurangan kelebihan reservasi tiket yang dipergunakannya.
2. Penumpang kereta api dengan kelas ekonomi, bisnis dan eksekutif. Pendapat penumpang kereta api kelas ekonomi, bisnis, dan eksekutif dianggap dapat mewakili pendapat dari penumpang kereta api lainnya.
3. Penumpang kereta api yang berusia 17 tahun sampai dengan 50 tahun. Usia tersebut dianggap sebagai usia yang produktif dan pendapat yang dikemukakannya dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan populasi yang telah ditentukan, sampel yang digunakan pada penelitian kali ini adalah penumpang kereta api di Stasiun Gubeng Surabaya yang dapat mewakili populasi pengguna jasa angkutan kereta api. Jumlah sampel yang ditentukan untuk penelitian kali ini adalah 25 orang penumpang dari semua kelas. Penentuan jumlah sampel ini dianggap cukup sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian.

#### **1.5.5. Teknik Pengumpulan Data**

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah deskriptif dalam kata-kata mereka yang diteliti, dokumen pribadi, catatan lapangan. (Moleong, 2004:35). . Data dibagi menjadi kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto dan statistik. Pada penelitian kali ini, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah :



## 1. Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Observasi langsung dilakukan terhadap obyek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa, sehingga *observer* berada bersama obyek yang diselidikinya. (Nawawi, 1993:100). Ada alasan yang mendasari digunakannya pengamatan dalam penelitian kualitatif ialah dimana peneliti melakukan pengamatan dan menarik kesimpulan yang sedang diteliti. (Moleong, 2004:32)

Pada penelitian ini, observasi yang digunakan oleh peneliti adalah observasi non partisipan (*non participant observation*). Pada penelitian kali ini peneliti berlaku sebagai pihak yang sedang mengadakan pengamatan tanpa melibatkan diri dalam kegiatan. Partisipasi dilakukan secara terbuka dimana pihak yang sedang diamati mengetahui bahwa dirinya sedang diamati dan bersedia memberikan keterangan yang dibutuhkan oleh peneliti. Adapun hal-hal yang diamati oleh peneliti selama melakukan penelitian adalah :

1. Sikap penumpang dengan cara menukarkan tiket hasil reservasi tiket kereta api secara online.
2. Permasalahan yang timbul akibat melakukan reservasi tiket kereta api secara online.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Wawancara dilakukan dengan

tujuan untuk mendapatkan informasi dimana sang pewawancara melontarkan pertanyaan-pertanyaan untuk dijawab oleh orang yang diwawancarai.

Jenis wawancara yang dipergunakan oleh peneliti pada penelitiannya kali ini adalah wawancara terstruktur, dimana peneliti melakukan wawancara secara terencana dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya.

Instrumen peneliti yang digunakan pada wawancara terstruktur adalah kuesioner. Kuesioner adalah alat yang dipergunakan untuk memperoleh informasi dari responden dengan cara menyampaikan pertanyaan secara tertulis dan memperoleh jawaban secara tertulis pula. Peneliti dapat memperoleh data sebanyak mungkin dalam waktu yang relatif singkat.

Pada penelitian ini, peneliti juga mengadakan wawancara tak terstruktur dimana wawancara tidak berpedoman pada daftar pertanyaan untuk memperoleh informasi. Instrumen penelitian yang digunakan pada wawancara tak terstruktur adalah wawancara yang berisi daftar pertanyaan yang tidak berpedoman pada daftar pertanyaan. Alasan wawancara sebagai alat untuk mengumpulkan data, peneliti dapat memperoleh informasi yang diperlukan sesuai dengan tujuan wawancara dengan terlebih dahulu menyusun dalam susunan pertanyaan yang terstruktur sehingga akan mempermudah pada saat pelaksanaan wawancara.

### **1.5.6 Teknik Analisis Data**

Analisa data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan

dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. (Moleong, 2002:103).

Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber seperti buletin dan *internet*. Data yang terkumpul direduksi dengan membuat grafik atau sebuah tabel disusun satuan-satuan yang kemudian dikategorisasikan. Data-data yang telah dikategorikan tersebut kemudian dianalisa melalui pengujian data yang terkumpul melalui wawancara dan kuesioner yang dipergunakan.

Tujuan dari analisa data adalah untuk memperoleh kesimpulan berdasarkan informasi yang diperoleh sesuai dengan judul penulisan yaitu “Pendapat Konsumen mengenai Reservasi Tiket Online PT. KAI SURABAYA.”